

## PENGARUH KUALITAS KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT PENGUNJUNG PADA USAHA FOOD AND BEVERAGE (F&B) WARUNG KOPI KOMANG CABANG BALUNIJUK

Siti Nazyla Ramadhani<sup>1</sup>, Syamas Isti Anah<sup>2</sup>, Wardatu Nurusyifa<sup>3</sup>

[sitinazyla23@gmail.com](mailto:sitinazyla23@gmail.com)<sup>1</sup>, [syamasistianah17@gmail.com](mailto:syamasistianah17@gmail.com)<sup>2</sup>, [wnurusyifa@gmail.com](mailto:wnurusyifa@gmail.com)<sup>3</sup>

Universitas Bangka Belitung

### ABSTRAK

Para peneliti bermaksud untuk meneliti hubungan antara kebahagiaan pelanggan, kinerja staf, dan kemungkinan pelanggan akan mengunjungi lokasi Warung Kopi Komang Balunijuk. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dan data utama berasal dari 36 partisipan yang mengisi kuesioner. Pendekatan Partial Least Square (PLS) digunakan untuk mengevaluasi data dan menentukan dampak dari dua faktor independen terhadap variabel dependen, yaitu minat berkunjung, dalam hal ini kualitas kinerja staf (X1) dan kepuasan pelanggan (X2). Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas kinerja staf sangat memengaruhi minat konsumen untuk berkunjung ke suatu perusahaan. Berdasarkan uji hipotesis pertama, nilai  $t$  sebesar 2,505 ( $\geq t$ -tabel 1,96), menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan pengunjung secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh kualitas kinerja staf. Pengaruh yang signifikan dan positif antara kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung ditunjukkan oleh nilai  $t$  uji hipotesis kedua sebesar 6,160 ( $\geq t$ -tabel 1,96). Manajemen Warung Kopi Komang dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi staf, yang menghasilkan peningkatan pada pendapatan usaha.

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Minat Berkunjung.

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of employee performance quality and customer satisfaction on interest in visiting Warung Kopi Komang, Balunijuk branch. The research used quantitative methods with primary data collected through questionnaires to 36 respondents. Data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method to assess the influence of independent variables, namely employee performance quality (X1) and customer satisfaction (X2), on the dependent variable visiting interest (Y). The research results show that the quality of employee performance and customer satisfaction have a significant effect on customer interest in visiting. Testing the first hypothesis shows a  $t$  value of 2.505 ( $\geq t$ -table 1.96), which confirms that the quality of employee performance has a positive and significant effect on interest in visiting. Testing the second hypothesis shows a  $t$  value of 6.160 ( $\geq t$ -table 1.96), which concludes that customer satisfaction also has a positive and significant influence on visiting interest. This research provides insight for the management of Warung Kopi Komang to continue to improve the quality of employee performance and customer satisfaction, to encourage increased interest in visiting, which can ultimately increase customer loyalty and business income*

**Keywords:** Employee Performance, Customer Satisfaction, Interested In Visiting.

### PENDAHULUAN

Meningkatnya belanja konsumen mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, yang mendorong sejumlah sektor, termasuk industri makanan dan minuman (Sidqi & Lestari, 2023). Salah satu bidang yang mengalami banyak ekspansi saat ini adalah bisnis makanan dan minuman. Istilah "bisnis makanan dan minuman" menggambarkan perusahaan mana pun yang bergerak di bidang pembuatan, pemrosesan, pemasaran, dan distribusi barang yang dapat dimakan dan diminum. Banyak pengusaha yang merambah industri makanan dan minuman sebagai respons terhadap tingginya potensi sektor ini. Tidak bisa dihindari, pelaku industri makanan dan minuman akan semakin bertambah seiring dengan

pertumbuhannya. Perusahaan mengandalkan kinerja karyawan untuk memengaruhi lingkungan internal dan eksternal mereka, yang berujung pada persaingan yang ketat (Yudhan & Sasana, 2022).

Bisnis kedai kopi telah berkembang menjadi bisnis dengan kriteria yang berbeda-beda seperti lokasi, harga, kualitas pelayanan, menu, dan standar menu. Namun dengan keuntungan yang menunjukkan tanda-tanda kesuksesan di masa depan, para pebisnis kedai kopi semakin khawatir dengan persaingan bisnis yang semakin ketat. Semakin sukses sektor tersebut, semakin besar kemungkinan pemain baru memasuki sektor (Wahidah et al., 2023).

Menurut Nasution (2020), agar seorang karyawan dapat bekerja dengan baik, maka harus ada standar minimal yang harus dipenuhi dalam pekerjaannya. Reputasi organisasi berkaitan langsung dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh para pekerja. Citra merek yang ditanamkan dalam pikiran pelanggan akan berfungsi sebagai kekuatan bagi perusahaan untuk mempromosikan identitas merek yang mereka miliki yang dimana kesuksesan citra merek ini dapat dilihat dari loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan (Poernomo & Setyadarma, 2021). Pelanggan yang menggunakan layanan perusahaan cenderung lebih puas. Tanpa layanan yang baik, perusahaan tidak dapat mempertahankan reputasinya (Astari, 2019). Karena korelasi langsung antara kinerja karyawan dan loyalitas klien, sangat penting bagi pemilik bisnis untuk menetapkan dan menegakkan harapan yang tinggi terhadap pekerjaan karyawan.

Menurut KBBI, pihak yang puas adalah pihak yang gembira, lega, puas, dan sebagainya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang diterimanya dapat diartikan sebagai tingkat kebahagiaan, kelegaan, atau kepuasan pelanggan setelah menggunakannya. Menurut Gofur (2019), tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh seberapa baik produk tersebut memenuhi harapan mereka dan seberapa puas mereka terhadap kinerja (hasil) produk tersebut.

Minat berkunjung merupakan perilaku seorang konsumen yang memilih atau memutuskan untuk mengunjungi suatu objek atau tempat berdasarkan pengalamannya selama berkunjung atau berdasarkan saran dari orang lain. Berdasarkan pengertian di atas, apakah minat berkunjung merupakan dorongan dari pengunjung itu sendiri atau karena adanya rangsangan dari luar sehingga mengambil keputusan berkunjung berdasarkan dorongan dari pengunjung itu sendiri, atau jika minat berkunjung didasarkan pada dorongan dari pihak tersebut. pengunjung sendiri Anda dapat membuat rekomendasi dari orang lain tentang objek wisata dan kafe tersebut (Grace Amalia Tondang et al., 2023).

Warung Kopi Komang merupakan usaha F&B yang salah satu cabangnya terletak di Jl. Raya Balunujuk, dekat dengan Universitas Bangka Belitung. Lokasinya yang dekat dengan Universitas, membuat Warung Kopi Komang ramai dikunjungi oleh mahasiswa. Baik untuk sekedar bersantai maupun mencari suasana segar untuk mengerjakan tugas. Selain mahasiswa, Warung Kopi Komang juga ramai dikunjungi oleh masyarakat sekitar.

Berdasarkan hasil review pelanggan menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan Warung Kopi Komang sudah cukup lengkap dan memadai antara lain Wi-Fi yang optimal, kipas, stop kontak, serta ruang outdoor yang sudah tersedia. serta tempat parkir yang luas dan sehingga pengunjung yang ingin datang tidak sulit untuk memarkirkan kendaraannya. Alasan peneliti memilih Warung Kopi Komang untuk penelitian ini adalah karena Warung Kopi Komang merupakan salah satu kafe hits estetika dan modern yang direkomendasikan di desa Balnujuk. Selain itu, Warung Kopi Komang memiliki konsep kedai kopi yang mencakup dua konsep indoor dan outdoor. Namun manfaat tersebut belum diperoleh dengan jumlah pengunjung Warung Kopi Komang yang terbilang kecil jika dibandingkan dengan orang pengunjung kedai kopi lainnya

Peneliti memilih Warung Kopi Komang cabang Balunujuk sebagai topik penelitian ini

karena dibandingkan dengan kedai kopi lainnya, kepuasan pengunjung yang dicapai oleh cabang ini belum sepenuhnya ideal. Tujuan penelitian ini adalah menggunakan informasi dan konteks yang diberikan di sini untuk mengidentifikasi pengaruh parsial dan simultan kinerja staf terhadap minat kunjungan pelanggan di Warung Kopi Komang.

## **METODE PENELITIAN**

Upaya untuk menguji hipotesis tentang sifat hubungan dan pengaruh antara variabel merupakan inti dari studi kuantitatif ini. Berdasarkan tujuan penelitian tentang kualitas kinerja karyawan, studi ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan strategi sampel purposive untuk menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat pengunjung. Dengan menggunakan pemodelan pada perangkat Partial Least Square (PLS), pendekatan analisis data meneliti data survei untuk mengetahui apakah kinerja staf dan kesenangan pelanggan memengaruhi minat pengunjung. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 36 orang, yang semuanya adalah pelanggan tetap di Warung Kopi Komang cabang Balunijuk.

Untuk mempelajari suatu topik secara mendalam, peneliti kuantitatif menggunakan data numerik untuk mempelajarinya. Penelitian dengan metode kuantitatif dilakukan dengan menggunakan instrumen dan metodologi penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya (Creswell, 2017). Menurut Sugiyono (2017), penelitian semacam ini disebut juga penelitian kuantitatif karena mengandalkan data numerik dan analisis statistik. Metode utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada partisipan. Prosedur analisis Partial Least Square (PLS) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Menilai outer model atau measurement model**

Teknik Analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model dengan convergent validity, discriminant validity dan composite reliability.

#### **Convergent validity**

Saya ingin memastikan bahwa setiap variabel laten bersifat unik dalam idenya dan bahwa setiap indikator variabel laten mempunyai nilai penginapan tertinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya.

#### **Discriminant Validity**

Tujuan pengujian validitas diskriminan adalah untuk menjamin bahwa konsep variabel laten berbeda satu sama lain. Jika validitas diskriminan model tinggi, dan nilai pemuatan indikator variabel laten semuanya memiliki nilai pemuatan yang besar relatif terhadap variabel lain, maka model tersebut valid.

#### **Reliability dan average variance extracted (AVE)**

Nilai ketergantungan sebesar 0,70 dan nilai keandalan rata-rata (AVE) di atas 0,50 menunjukkan hal ini untuk konstruksi yang berbeda.

#### **Pengujian Model struktural (inner model)**

Pengujian Ini dilakukan dengan melihat hubungan antara konstruk dengan nilai signifikansi dan R-square. Apabila model struktural menggunakan R-square untuk dependen uji t signifikansi lebih koefisien jalur struktural.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini adalah hasil penelitian. Metode yang dijelaskan pada bab sebelumnya telah diterapkan pada pengolahan dan analisis banyak set data dari instrumen penelitian. Dengan menggunakan tabel yang mencakup beberapa fase penelitian, temuan penelitian ini disajikan menggunakan perangkat (PLS). Lebih jauh, analisis tersebut mengungkap korelasi penting antara X1 dan X2 berkenaan dengan Y. Gagasan dan penelitian sebelumnya telah

menunjukkan bahwa kebahagiaan dan kinerja staf memengaruhi minat berkunjung pelanggan, yang konsisten dengan kesimpulan kami

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

| Jenis Kelamin | Persentase |
|---------------|------------|
| Laki-laki     | 33,3%      |
| Perempuan     | 66,7%      |
| Total         | 100%       |

Seperti yang dapat terlihat dari data pada tabel di atas, mayoritas responden adalah wanita sebesar 66,7% sedangkan untuk perempuan sebesar 33,6%. Perempuan merupakan mayoritas responden yang ada pada penelitian ini seperti yang ditunjukkan di atas.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

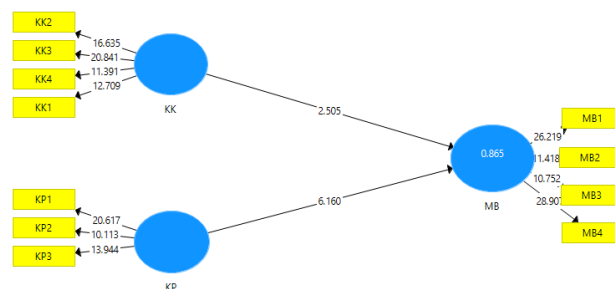
| Usia              | Persentase |
|-------------------|------------|
| 15 tahun ke bawah | 0,0%       |
| 15 tahun-20 tahun | 63,9%      |
| 20 tahun ke atas  | 36,1%      |
| Total             | 100%       |

Berdasarkan data pada tabel, tidak ada responden yang berusia 15 tahun atau lebih muda, 63,9% berusia antara 15 dan 20 tahun, dan 36,1% berusia 20 tahun ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi survei berusia remaja.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis pengunjung

| Jenis Pengunjung    | Persentase |
|---------------------|------------|
| Mahasiswa           | 94,4%      |
| PNS/Pekerja lainnya | 2,8%       |
| Masyarakat sekitar  | 2,8%       |
| Total               | 100%       |

Berdasarkan data pada tabel, sebagian besar pengunjung adalah pelajar (94,4%), disusul masyarakat sekitar 2,8%, dan pegawai pemerintah/pekerja lainnya sebesar 2,8%.



Ada dua langkah untuk mengevaluasi kesesuaian model saat memproses data menggunakan metode SEM berdasarkan Partial Least Square (PLS).

### Menilai Outer Model atau Measurement Model

Terdapat tiga kriteria dalam penggunaan analisa data smart-pls untuk menilai *outer model* yaitu *convergen vallidity*, *discriminant validity*, *composite reliability*.

### Convergen Validity

*Convergen validity* dari mode pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan kolerasi antara *item score/component score* yang di estimasi dengan software pls.

Tabel 4. Outer Loadings (Measurement Model)

Outer Loadings

|     | KK    | KP    | MB    |
|-----|-------|-------|-------|
| KK2 | 0.871 |       |       |
| KK3 | 0.866 |       |       |
| KK4 | 0.818 |       |       |
| KP1 |       | 0.878 |       |
| KP2 |       | 0.817 |       |
| KP3 |       | 0.833 |       |
| MB1 |       |       | 0.903 |
| MB2 |       |       | 0.842 |
| MB3 |       |       | 0.824 |
| MB4 |       |       | 0.913 |
| KK1 | 0.834 |       |       |

Semua nilai loadings dari masing-masing konstruk refleksi menghasilkan nilai loadings yang lebih besar dari 0,50 seperti yang ditunjukkan oleh hasil estimasi di tabel 4. Hal ini menunjukkan bahwa model ini memenuhi kriteria *convergent validity* dengan baik.

Tabel 5. Nilai *Discriminant Validity* (Cross Loadings)

Discriminant Validity

|    | KK    | KP    | MB    |
|----|-------|-------|-------|
| KK | 0.847 |       |       |
| KP | 0.653 | 0.843 |       |
| MB | 0.754 | 0.659 | 0.871 |

Berdasarkan Tabel 5, variabel KK memiliki nilai fornell-larcker yang lebih tinggi (0,847) dibandingkan dengan variabel KP (0,843). Hal ini membuktikan bahwa variabel yang dilibatkan dalam analisis memiliki validitas diskriminan yang tinggi.

Tabel 6. Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)

Construct Reliability and Validity

|    | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|----|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| KP | 0.796            | 0.801 | 0.881                 | 0.711                            |
| KK | 0.869            | 0.872 | 0.910                 | 0.718                            |
| MB | 0.893            | 0.895 | 0.926                 | 0.759                            |

Semua konstruksi memenuhi persyaratan keandalan, seperti ditunjukkan dalam tabel 6. Nilai keandalan komposit di atas 0,70 dan nilai AVE di atas 0,50 menyiratkan hal ini.

### Pengujian Model Strukturan (Inner Model)

Tabel 8. Nilai R-Square

| R Square Adjusted                                        |                                               |                                                          |                                  |                      |                       |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Mean, STDEV, T-Values, P-Val... | <input type="checkbox"/> Confidence Intervals | <input type="checkbox"/> Confidence Intervals Bias Co... | <input type="checkbox"/> Samples | Copy to Clipboard:   | Excel Format R Format |
|                                                          | Original Sampl...                             | Sample Mean (...)                                        | Standard Devia...                | T Statistics ( O/... | P Values              |
| MB                                                       | 0.856                                         | 0.866                                                    | 0.046                            | 18.664               | 0.000                 |

Nilai 0,856 untuk variabel MB (Minat Berkunjung) diperoleh dari data yang ditampilkan pada tabel di atas. Hal ini menunjukkan bahwa variabel KK (Kinerja Karyawan) dan KP (Kepuasan Pelanggan) dapat memengaruhi variabel MB (Minat Berkunjung).

### Pengujian Hipotesis

#### Uji t

Tabel 7. Uji Variabel Pengaruh Langsung (Direct Effect)

| Path Coefficients                                        |                                               |                                                          |                                  |                      |                       |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Mean, STDEV, T-Values, P-Val... | <input type="checkbox"/> Confidence Intervals | <input type="checkbox"/> Confidence Intervals Bias Co... | <input type="checkbox"/> Samples | Copy to Clipboard:   | Excel Format R Format |
|                                                          | Original Sampl...                             | Sample Mean (...)                                        | Standard Devia...                | T Statistics ( O/... | P Values              |
| KK -> MB                                                 | 0.306                                         | 0.318                                                    | 0.122                            | 2.505                | 0.013                 |
| KP -> MB                                                 | 0.705                                         | 0.692                                                    | 0.114                            | 6.160                | 0.000                 |

Berdasarkan tabel 7, variabel KK berpengaruh terhadap MB dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,306, T-statistik sebesar 2,505, dan tingkat signifikansi ( $p$ ) yang lebih kecil atau sama dengan 0,01. Dengan nilai t-statistik yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96 dan tingkat signifikansi yang lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka nilai pengaruhnya positif.

#### Pengaruh Kualitas Kinerja Karyawan terhadap Minat Berkunjung

Berdasarkan uji t-tabel, KK berpengaruh signifikan terhadap MB maupun Minat Berkunjung. Di sini terlihat bahwa nilai t sebesar 2,505 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96 pada uji hipotesis. Hasil uji ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Minat Berkunjung dipengaruhi oleh Kualitas Kinerja karyawan. Berdasarkan hal ini, **hipotesis 1 dapat dikatakan diterima.**

#### Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Berkunjung

Hasil uji t-tabel tersebut menunjukkan bahwa Minat Berkunjung (MB) secara signifikan dipengaruhi oleh Kepuasan Pelanggan (KP). Nilai t sebesar 6,160, seperti yang ditunjukkan pada hasil pengujian, lebih tinggi dari nilai t-tabel sebesar 1,96. Kita dapat mengatakan bahwa hipotesis kedua, bahwa Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Minat Berkunjung, didukung oleh data pengujian. Berdasarkan hal ini, hipotesis 2 dapat dikatakan diterima.

Pengujian statistik menunjukkan bahwa minat pelanggan dipengaruhi oleh kualitas kinerja staf. Minat pelanggan untuk berkunjung ke Kedai Kopi Komang Cabang Balunujuk dapat dipengaruhi oleh kualitas kinerja staf, seperti yang terlihat di atas. Minat pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas kinerja staf di Kedai Kopi Komang Cabang Balunujuk, menurut temuan uji-t. Jika dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,96, nilai t

yang diperoleh sebesar 2,505 lebih besar. Konsisten dengan temuan ini adalah penelitian tahun 2019 oleh Ni Wayan Astari dan Putu Gede Denny Herlambang yang menemukan bahwa kualitas layanan di Hotel Dante Kabupaten Gianyar secara signifikan mempengaruhi minat wisatawan.

Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat berkunjung, berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan metode statistik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan Warung Kopi Komang Cabang Balunijuk berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung, karena hasil uji t menunjukkan nilai t hitung yang diperoleh sebesar 6,160 lebih besar atau sama dengan nilai t tabel (1,96). Hasil dari pengujian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Desyanti & Yani (2023) Hal ini menunjukkan bahwa minat pelanggan untuk melakukan pengembalian dipengaruhi oleh kebahagiaan pelanggan; dengan demikian penelitian ini menegaskan bahwa terdapat hubungan yang cukup besar antara kepuasan pelanggan dengan keinginan untuk melakukan pengembalian.

Dari hasil analisis data dengan metode kuantitatif *Partial Least Square* (PLS) didapat bahwa variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Kepuasan pelanggan (X2) sangat berpengaruh terhadap variabel Minat berkunjung (Y) Dimana dengan kinerja karyawan dan survei kepuasan pelanggan akan meningkatkan minat konsumen untuk berkunjung Kembali ke Warung Kopi Komang Cabang Balunijuk.

Menurut Desyanti & Yani (2023), Istilah "kepuasan pelanggan" mengacu pada seberapa senangnya pembeli setelah menerima produk atau layanan dan mengevaluasi seberapa baik produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Baik kualitas produk atau layanan maupun sejauh mana pelanggan akan menggunakan harapan mereka sebagai tolok ukur sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Pelanggan akan menilai semua aspek layanan yang mereka dapatkan, bukan hanya interaksi pertama. Perasaan puas atau tidak puas akan muncul dari prosedur evaluasi. Metrik utama untuk kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, untuk mencapai kebahagiaan pelanggan, kualitas layanan harus memenuhi harapan konsumen. Hal ini akan mengakibatkan pelanggan kembali untuk membeli lebih banyak barang, yang pada akhirnya meningkatkan penjualan.

## **KESIMPULAN**

Pembahasan sejauh ini membawa pada kesimpulan bahwa hasil uji-t sebesar 2,505 yang melebihi nilai t-tabel sebesar 1,96 menunjukkan bahwa kualitas kinerja staf di Warung Kopi Komang Cabang Balunijuk memiliki pengaruh positif dan substansial terhadap minat pelanggan untuk berkunjung. Dan ada hubungan positif dan signifikan secara statistik antara kepuasan pelanggan dan kemungkinan pelanggan akan kembali ke Warung Kopi Komang, Cabang Balunijuk. Berdasarkan hasil uji-t, yang menunjukkan bahwa 6,160 lebih besar atau sama dengan nilai t-tabel sebesar 1,96, hal ini dapat disimpulkan.

Dari hasil penelitian diatas dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap minat berkunjung Dimana melalui pelayanan dan survei para konsumen lain yang menghasilkan perasaan puas dan tidak puas. Hal ini bisa menyebabkan konsumen dapat berkunjung kembali dan dapat meningkatkan pendapatan.

## **Saran**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa minat pelanggan untuk berkunjung dipengaruhi oleh kualitas kinerja staf dan kepuasan pelanggan. Mengingat hal ini, masuk akal untuk berasumsi bahwa Warung Kopi Komang, Cabang Balunijuk akan mampu meningkatkan standar kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan minat untuk mengunjungi tempat tersebut. Warung Kopi Komang, Cabang Balunijuk akan

mendapatkan keuntungan dari peningkatan kualitas ini.

Temuan penelitian ini diharapkan akan menambah pemahaman pembaca tentang hubungan antara kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, dan minat berkunjung. Lebih khusus lagi, penelitian ini bertujuan untuk memberi pencerahan kepada masyarakat tentang bagaimana sebuah perusahaan dapat meningkatkan pendapatan dan tingkat retensi pelanggannya. Untuk melakukan penelitian yang lebih beragam dan tidak memihak, variabel independen perlu diubah dengan memasukkan variabel tambahan atau rangkaian data waktu. Baik perusahaan maupun masyarakat umum dapat memperoleh informasi atau jawaban yang berguna dari penelitian ini. Artikel jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, jadi umpan balik, kritik, atau rekomendasi apa pun yang akan membantu penulis menulis artikel yang lebih baik di masa mendatang sangat kami hargai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astari, N. W. (2019). MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN PADA HOTEL DANTE DI KABUPATEN Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai , Bali , Indonesia Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei . Pendekatan ini berlandaskan. 5(1), 72–79.
- Fadilla, Z., Muhammad, P., Penerbit, Z., Zaini, M., & Lawang, K. A. (2023). METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF. <https://www.researchgate.net/publication/370561251>
- Faoziyah, F., Setiadi, R., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Harga dan Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Wisata Mangrove Pandasari. Jurnal Kewarganegaraan, 6(2), 4801–4810.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Grace Amalia Tondang, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, & Budi Dharma. (2023). Pengaruh Suasana Cafe, Harga, Variasi Menu Terhadap Minat Kunjungan Konsumen (Studi Kasus: Dbest Cafe Tuamang). Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 6(1), 15–26. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(1\).12913](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(1).12913)
- Nasution, S. L. (2020a). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), 7(2), 88–94. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1788>
- Nasution, S. L. (2020b). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), 7(2), 88–94. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1788>
- Poernomo, T. T., & Setyadarma, B. (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Susu Sapi Murni Kud Mekar Sari, Pujon Malang. Sebatik, 25(1), 221–228. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1336>
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11(2), 14–25.
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Prosiding, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Sidqi, M. A., & Lestari, R. B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Memory Coffee Palembang. Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/prmm.v5i1.6023>
- Sidqi, M. A., & Lestari, R. B. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Memory Coffee Palembang. Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/prmm.v5i1.6023>
- Sidqi, M. A., & Lestari, R. B. (2023b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Memory Coffee Palembang. Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/prmm.v5i1.6023>



- Wahidah, F. N., Rokhmah, A. N., Rismawati, A., Sugiarti, K., Kuswanto, N. M., & Gusti, Y. K. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(4), 207–219. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i4.865>
- Yudhan, M. I., & Sasana, H. (2022). Analisis Kepuasan Kinerja Karyawan Pada Berdikari Koffe Magelang. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(6), 99–106. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i6.274>