

PENGARUH ATMOSFIR KAFE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KONSUMEN PADA KAFE KEDAI GARASI INSPIRASI KECAMATAN LANGOWAN

THE EFFECT OF CAFÉ ATMOSPHERE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER VISITING DECISIONS AT CAFÉ GARAGE INSPIRATION, LANGOWAN BARAT

Oleh:

Via Edenia Robot¹
Silcyljeova Moniharapon²
Siendry Londong³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹17061102029@student.unsrat.ac.id

²silcyljeovamoniharapon@unsrat.ac.id

³loindong18s@unsrat.ac.id

Abstrak: Suasana dan kualitas layanan yang diciptakan perusahaan menjadi salah satu factor dalam mendorong keputusan berkunjung. Kecenderungan di jaman sekarang ini konsumen berpikir kritis dan menginginkan kebebasan. Kebebasan dalam memilih mana yang dianggap nyaman akan berdampak pada keputusan berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh café atmosfir dan kwalitas layanan terhadap keputusan berkunjung pada café kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan, (2)) pengaruh café atmosfir terhadap keputusan berkunjung pada café kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan, (3)) pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung pada café kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan quesioner . teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh café atmosfir dan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung pada café kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan.

Kata kunci: atmosfir kafe, kualitas layanan, keputusan berkunjung

Abstract: This study aims to determine: (1) the effect of atmosfir cafe and service quality on the decision to visit the inspiring garage shop café, (2) the effect of the café atmosfir on the decision to visit the inspiring garage shop café, (3) the influence of service quality on the visiting decision. at the inspiring garage shop café. This research is quantitative research. The sample used in this study amounted to 100 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis technique used is the classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study show that there is an influence of atmosfir cafe and service quality on the decision to visit the inspiring garage shop café.

Keywords: atmosphere cafe, service quality, visit decision

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang merasakan dampak pandemic covid-19 ini. Banyak orang yang berhenti bekerja karena pabrik ditutup, karyawan kantor harus bekerja dari rumah, bahkan ibadah pun harus dilakukan dirumah. Kehidupan social di negara ini seakan menjadi hal yang mahal akibat tidak bisa bertemu, bersalaman, apalagi berkerumun.

Maraknya bisnis café di Indonesia juga menjamur di Kecamatan Langowan yang menyajikan minuman kopi dan lain-lain. Ada beberapa usaha cafe yang didirikan untuk mengimbangi perubahan gaya hidup masyarakat

khususnya mereka yang suka minum kopi . Café menjadi tempat yang tepat bagi mereka yang ingin bersantai sambil bertukar informasi dengan teman dan kerabat.

Beberapa cafe yang ada di Kecamatan Langowan mengakibatkan para konsumen bingung memilih kafe mana yang akan dikunjungi. Sebagian besar dari calon pengunjung akan melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum melakukan kunjung secara langsung ke tempat tujuan. Informasi tersebut dapat bersumber dari media social seperti Instagram, facebook, twitter atau dari orang-orang yang sudah pernah berkunjung langsung ke tempat yang dituju. Dengan melihat situasi seperti itu para owner-owner cafe harus berpikir keras dan lebih kreatif untuk menciptakan konsep yang berbeda dari cafe-cafe yang sudah ada. Para owner kafe harus memikirkan apa yang menjadi tren dan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Kafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan, yang terletak di Desa Walantakan, Kecamatan Langowan Utara, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara, merupakan salah satu café yang menjadi idola generasi milenial. Café kedai garasi inspirasi menjadi tempat bersosialisasi dengan orang lain, tetapi akibat dari Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dampaknya adalah terjadi penurunan pengunjung café garasi inspirasi Kecamatan Longowan.

Tabel 1. Data penjualan Kopi di Kafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan

Bulan	Penjualan
Januari	1.800
Februari	1.750
Maret	1.700
April	2.100
Mei	2.300
Juni	2.150
Juli	900
Agustus	550

Sumber: *café garasi inspirasi Kecamatan Longowan (2021)*

Dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi di setiap bulan. Maka disini pihak manajemen dituntut untuk bisa memberikan keyakinan kepada masyarakat untuk merasa penasaran dengan Kafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan dan memberikan keyakinan kepada konsumen Kafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan. Untuk membuat konsumen bertahan di Kafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan pemilik kafe harus mengembangkan strategi pemasarannya untuk menarik konsumen datang berkunjung kembali atau membuat konsumen penasaran untuk berkunjung ke kafe tersebut.

Store atmosfir tidak hanya berpengaruh terhadap keputusan berkunjung, tetapi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Store atmosfir merupakan kombinasi dari hal-hal yang bersifat emosional. Putri (2014) mengatakan store atmosfir mempengaruhi keadaan emosional pembeli, yang kemudian mendorong untuk meningkatkan atau mengurangi belanja. Dampak dari store atmosfir bisa menciptakan kesan yang membuat pembeli akan meningkatkan pembeliannya atau hanya membeli secukupnya dan kemungkinan tidak berniat kembali lagi untuk membeli di tempat tersebut.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan berkunjung, salah satunya adalah dari segi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yaitu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen. Pelayanan yang ramah membuat mereka (konsumen) akan merasa betah seperti di rumah sendiri. Pelayanan yang cekatan juga akan berdampak sangat baik bagi konsumen, mereka akan memiliki feel yang mana menurut mereka, mereka sangat diperhatikan dalam menjadi konsumen

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke tempat serupa yang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang *Café Atmosfir*, Kualitas layanan dan Keputusan berkunjung yang hasilnya dituangkan dalam judul penelitian “Pengaruh Atmosfir Cafe Dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Berkunjung Konsumen pada Cafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan’

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh Peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah café atmosfir dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan berkunjung konsumen pada Kafe Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan
2. Untuk mengetahui apakah Kafé atmosfir berpengaruh secara parsial terhadap keputusan berkunjung konsumen pada Kafé Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan berkunjung konsumen pada Kafé Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu di dalam pasar sasaran untuk menarik, menjaga, juga meningkatkan konsumen dengan menciptakan, mengkomunikasikan dan menghantarkan kualitas konsumen yang unggul.” (Kotler dan Keller, 2012: 5)

Pemasaran

Drucker (1969) mengartikan pemasaran merupakan tanggung jawab manajemen secara umum dan memprioritaskan pelanggan merupakan tanggung jawab semua unsur yang ada dalam perusahaan. “Pemasaran adalah aktivitas, serangkaian institusi dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan dan mempertukarkan tawaran (offerings) yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra dan masyarakat umum” American Marketing Association, (2004)

Store Atmosfir

Levy and Weitz (2001:491) menyatakan bahwa store atmosfir bertujuan untuk menarik perhatian konsumen untuk berkunjung, memudahkan mereka untuk mencari barang yang dibutuhkan, mempertahankan mereka untuk berlama-lama berada di dalam cafe, memotivasi mereka untuk membuat perencanaan secara mendadak, mempengaruhi mereka untuk melakukan pembelian, dan memberikan kepuasan dalam berbelanja.

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan merupakan aspek penting bagi perkembangan perusahaan. Saat ini, sebagian besar konsumen mulai menjadikan kualitas sebagai parameter utama dalam menjatuhkan pilihan terhadap suatu produk/layanan. Lebih dari itu, kualitas seringkali menjadi saran promosi yang secara otomatis mampu menaikkan atau menurunkan nilai jual produk perusahaan. (Hana Wahyuni, Wiwik Sulistiowati, Muhammad Khamim, 2016).

Penelitian Terdahulu

Afandi (2019), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh Café Atmosfir Terhadap Keputusan Pembelian Pada Stillrod Café Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui Pengaruh Café Atmosfir Terhadap Keputusan Pembelian Pada Stillrod Café Surabaya. dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara eksterior, interior, dan tata letak / layout terhadap keputusan pembelian pada Stillrod Café Surabaya

Purnomo (2017), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh Atmosfir cafe Terhadap Keputusan Pembelian Gen Y Pada Old Bens Café. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh unsur-unsur Atmosfir cafe terhadap Keputusan Pembelian Gen Y di Coffee & Dessert Cafe Old Bens Bandung. Dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh secara simultan konsep, Atmosfir cafe (Eksterior, Interior, dan Store Layout) terhadap Keputusan Pembelian. Tidak terdapat pengaruh Interior Variable terhadap keputusan pembelian.

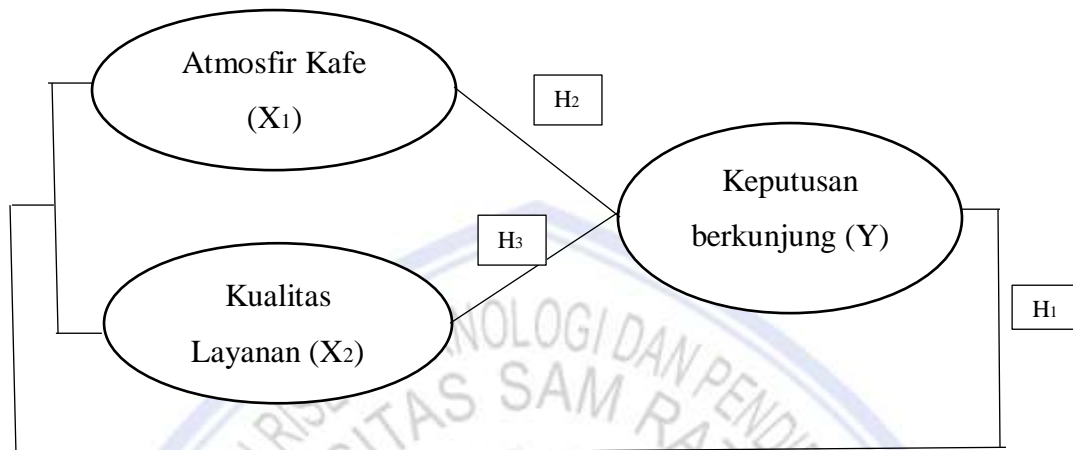
Sholihah (2020), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. Dengan menggunakan metode analisis regresi Linear berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan suasana cafe dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk

Diza, Moniharapon dan Ogi (2016), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. 15 Fifgroup Cabang Manado)..

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. 15 Fifgroup Cabang Manado). Dengan menggunakan metode analisis regresi Linear berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen

Model Penelitian

Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1 Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori, (2021)

Hipotesis Penelitian

- H_1 : Diduga café atmosfir (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan
- H^2 : Diduga café atmosfir (X1) berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan
- H^3 : Diduga Kualitas Layanan (X2) berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2015:112). Penelitian ini mencari pengaruh antara variabel bebas café atmosfir (X1) dan Kualitas Layanan (X2), terhadap variabel terikat Keputusan Berkunjung (Y).

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung pada kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Longowan selama Agustus 2021 sebanyak 550 konsumen (dengan asumsi bahwa 550 adalah pembeli). Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden yang didapatkan dari pembagian kuesioner, dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling.

Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data yang digunakan yaitu data pimer dan sekunder. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dalam hal ini dengan

melakukan survey lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data original lewat pembagian kuesioner; dan data Sekunder, yaitu data yang diambil dari perusahaan berupa dokumen, catatan, laporan-laporan, hasil-hasil penelitian, buku-buku, artikel dan berbagai publikasi serta instansi terkait yang relevan dengan masalah yang diangkat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat kecepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak Syarat tersebut menurut Sugiyono (2016:173) yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut: Jika $r \geq 0,03$ maka item-item tersebut dinyatakan valid. Jika $r \leq 0,03$ maka item-item dinyatakan tidak valid.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histrogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam modal regresi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah modal regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2013).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabel Dependen
- a = Harga Konstanta
- b1 = Koefisien Regresi pertama
- b2 = Koefisien Regresi kedua
- X1 = Variabel Independen pertama
- X2 = Variabel Independen kedua

Uji Hipotesis Secara Simultan (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

Uji Hipotesis Secara Parsial (uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam hal ini apakah penerapan Café Atmosfir dan kualitas layanan terhadap Keputusan berkunjung.

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel X yang mempunyai pengalaman linear terhadap variasi naik turunnya variabel Y. Koefisien determinasi terletak antar 0 dan 1 dimana koefisien determinasi tidak boleh negatif. Oleh karena itu untuk mengetahui kontribusi dari variabel X terhadap variabel Y maka harus dicari koefisien determinasi yang merupakan kuadrat dari koefisien korelasi r^2 .

Variabel	Indikator	Korelasi ®			Koefisien		HASIL PENELITIAN DAN	
		R	Sig	Status	Alpha Cornbach	Status		
Kualitas Layanan (X.2)	X1.1	0,809	0,000	Valid	0,861	Reliabel	HASIL PENELITIAN DAN	
	X1.2	0,803	0,000	Valid				
	X1.3	0,839	0,000	Valid				
	X1.4	0,757	0,000	Valid				
	X1.5	0,803	0,000	Valid				
Keputusan Berkunjung (Y)	X2.1	0,812	0,000	Valid	0,879	Reliabel		HASIL PENELITIAN DAN
	X2.2	0,818	0,000	valid				
	X2.3	0,781	0,000	valid				
	X2.4	0,824	0,000	valid				
	X2.5	0,773	0,000	valid				
Keputusan Berkunjung (Y)	Y.1	0,815	0,000	valid	0,879	Reliabel	HASIL PENELITIAN DAN	
	Y.2	0,817	0,000	Valid				
	Y.3	0,810	0,000	Valid				
	Y.4	0,802	0,000	Valid				
	Y.5	0,859	0,000	Valid				

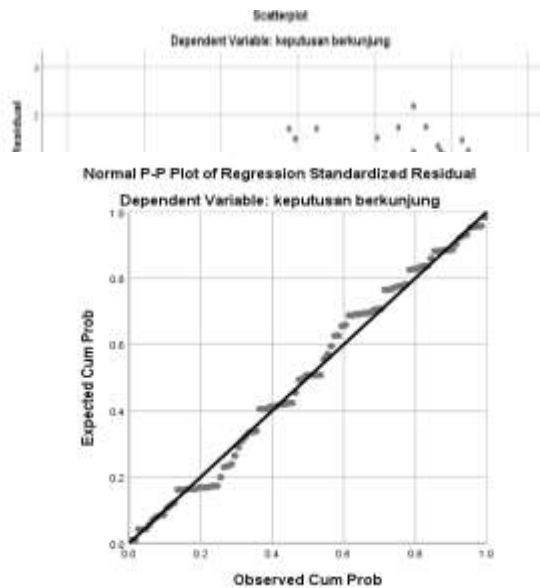
PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sumber: Olahan Data SPSS 23

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Normalitas

Sumber: Olahan Data SPSS 23

Dari gambar menunjukkan bahwa grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik.

Uji Heterokedastisita

Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Sumber: Olahan Data SPSS 23

Berdasarkan gambar grafik scatterplot yang di tampilkan untuk uji heterokedastisitas menampilkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebar titik-titik tersebut menyebar di bawah dan di atas angka 0 dan sumbu Y. hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi bergarnda ini memenuhi persyaratan untuk uji asumsi klasik.

Uji Multikolinearitas**Tabel 3. Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Café Atmosfir	.260	3.849
Kualitas Layanan	.260	3.849

Sumber: Olahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel di atas di ketahui nilai VIF Café Atmosfir (X_1) adalah 3.849, nilai VIF Kualitas Layanan (X_2) adalah 3.849, semua nilai VIF tersebut lebih kecil dari pada 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas.

Analisis Regresi Linear**Analisis Regresi Linear Berganda****Tabel 4. Uji Regresi Berganda (Multiple Regression)**

	Koefisien Regresi (b)	Std. Error	Beta	t_{hitung}	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,421	2,623				
X_1	.222	.038	.214	3.105	.002	
X_2	.769	.137	.747	10.820	.000	
R (Multiple R)	=	.938				
R Square	=	.880				
R Square (Adjusted)	=	.877				
F hitung	=	355.109			.000	
t table	=	2.62				
A	=	0,05				
		(5%)				
N	=	100				

Sumber: Olahan SPSS SPSS 23

Tabel 4. menunjukkan hasil analisis regresi berganda dan diperoleh persamaan regresi berganda dan di peroleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0.421 + 0.222 X_1 + 0.769 X_2$$

Hasil Uji Koefisien Korelasi

Hasil koefisien determinasi atau R square (r^2) adalah 0,938 yang menunjukkan bahwa keputusan berkunjung dipengaruhi oleh variabel-variabel café atmosfir dan kualitas layanan sebesar 93,8%, sementara sisanya sebesar 6,2% di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Tabel 5. Hasil Uji F (tabel anova dg uji t beking tabel asli jgn gambar)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	768.130	2	384.065	355.109	.000 ^b
	Residual	104.910	97	1.082		
	Total	873.040	99			

a. Dependent Variable: keputusan berkunjung

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, atmosfir cafe

Sumber: Olahan SPSS SPSS 23

Berdasarkan tabel 5 lewat analisis regam satu arah (Anova), maka penelitian dengan jumlah data sebanyak 100 dan taraf signifikansi 5% di dapatkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 2.04. Yang berarti variabel bebasnya, café atmosfir dan kualitas layanan secara serempak memberikan pengaruh terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima.

Tabel 6. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.

1	(Constant)	.551	.583
	atmosfir cafe	3.105	.002
	kwalitas layanan	10.820	.000

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui Nilai signifikan untuk variabel café atmosfir sebesar 0.002 jika di dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0.05$) maka $0.002 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 3.105 > t_{tabel} 2.62$.

Nilai signifikan untuk variabel Tempat sebesar 0.000 dengan taraf signifikan ($\alpha = 0.05$) maka $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 10.820 > t_{tabel} 2.62$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan berkunjung (Y).

Pembahasan

Pengaruh Atmosfir Kafe dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Café Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan café atmosfir (X_1) terhadap keputusan berkunjung (Y). Sehingga dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Keputusan Berkunjung.

Keputusan pembelian, konsumen tidak hanya memberi respon terhadap barang dan jasa yang ditawarkan, tetapi juga memberikan respon terhadap lingkungan pembelian yang menyenangkan bagi konsumen. Hal ini membuat konsumen tersebut memilih toko, rumah makan, atau cafe yang disukai dan melakukan pembelian. Cafe atmosphere yang ditawarkan produsen, jika ditanggapi dengan positif oleh konsumen akan memperoleh peluang besar bagi tempat tersebut untuk dikunjungi.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Afandi (2019) bahwa café atmosphere berpengaruh secara signifikan terhadap pada Stillroad café Surabaya. Peneliti sendiri melakukan penelitian pada café kedai garasi inspirasi.

Kualitas Pelayanan merupakan hal yang diperhatikan oleh para konsumen dalam mengambil keputusan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah dari segi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yaitu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen. Setiap menjalankan proses bisnis baik barang maupun jasa, konsumen harus diberikan pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan keputusan pembelian. Perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya apabila memberikan pelayanan yang baik.

Pengaruh Atmosfir Kafe Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Café Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Longowan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan berkunjung (Y). Sehingga dikatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi keputusan berkunjung.

Layout (tata letak) yang didalamnya terdapat pengaturan secara fisik dan penempatan barang dagangan, kemudian suara atau musik yang dihadirkan, Bau memiliki dampak besar pada emosi konsumen, tekstur kesan dan kualitas ruang yang lebih menarik dan mampu mempengaruhi pengunjung berkunjung dan melakukan pembelian, Desain Bangunan selalu dikaitkan dengan seni atau keindahan,

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa atmosfir kafe berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung konsumen ke café kedai garasi inspirasi. Kebanyakan responden memberikan nilai yang positif terhadap penataan atau layout. Mereka menilai bahwa layout café memberikan rasa nyaman ditambah lagi suara atau dalam hal ini music yang mereka dengarkan membantu meningkatkan rasa senang, ada juga bau atau aroma yang menurut responden mereka nyaman-nyaman saja ketika merasakan aroma kebanyakan memang adalah aroma kopi. Kesan yang baik juga responden ungkapkan terhadap kualitas ruangan atau tekstur di café kedai garasi inspirasi memang tak lepas juga dari penataan desain bangunan yang dikaitkan dengan seni. Konsumen membrikan kesan yang baik terhadap suasana café atau café atmosphere kedai garasi inspirasi.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Café Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan

Berdasarkan hasil pengujian simultan (Uji f) menunjukkan bahwa variabel bebasnya, café atmosfir dan kualitas layanan secara serempak memberikan pengaruh terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima,. Sehingga atmosfir kafe, dan kualitas layanan dikatakan bahwa mempengaruhi keputusan berkunjung.

Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh responden atau konsumen sesuai dengan harapan dan atau melebihi harapan sehingga hasil penelitian yang didapat adalah bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada café kedai garasi inspirasi. Indikator kualitas layanan pada penelitian ini diberikan nilai positif oleh responden. Adapun indikator yang digunakan seperti Bukti fisik (tangible) berfokus pada elemen-elemen fisik seperti perlengkapan café dan penampilan karyawan, keandalan (reability) adanya kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, Jaminan (assurance) yang mencakup kemampuan menumbuhkan sifat percaya pelanggan terhadap café kedai garasi inspirasi, ketanggapan (responsiveness) kemampuan membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan, dan, Empati (empathy) Penekanan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah ditemukan hasil penelitian pengaruh atmosfer cafe dan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung konsumen pada kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan maka kesimpulan yang bisa diambil adalah:

1. Secara bersama atau simultan variable café atmosfer dan kwalitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan.
2. Secara parsial atau sendiri, variable café atmosfer berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan.
3. Secara parsial atau sendiri, variable kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada perusahaan dalam hal ini kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan yaitu;

1. Manajemen café kedai garasi inspirasi Kecamatan Lngowan diharapkan bisa menerapkan hasil dari penelitian ini yaitu variable café atmosfer dan kualitas layanan sebagai variable untuk memaksimalkan laba perusahaan
2. Manajemen kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan diharapkan bisa meningkatkan sisi café atmosfer untuk meningkatkan kunjungan konsumen
3. Manajemen kafe kedai garasi inspirasi Kecamatan Langowan diharapkan mempertahankan kwalitas layanan pada konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Alfandi (2019) Pengaruh Café Atmosfir Terhadap Keputusan Pembelian Pada Stillrod Café Surabaya. *Vol. 6, No. 4, Hal. 2618-2627*. Diakses pada tanggal 16 Maret 2019 <https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm/article/download/384/377>
- Ardhana, Oldy. 2010. Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada bengkel Caesar Semarang). Skripsi, Ekonomi S1, Universitas Diponegoro. Semarang di akses pada November 2010 <http://www.cedekiangoole.com> 21 November 2016. Hal. 16
- Diza, Moniharapon dan Ogi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. 15 Fifgroup Cabang Manado). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11568>

- Levy, Michael and Barton Weitz (2001). *Retailing Management*. International Edition. Edisi 4 New York: McGraw-Hill
- Mulyono, Yoestini, Nugraheni dan Kamal (2010) Analisis Pengaruh Café Atmosfir dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediteriana Semarang).
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/4253>
- Purnomo (2017) Pengaruh Atmosfir cafe Terhadap Keputusan Pembelian Gen Y pada Old Bens Café. *Vol 6 Nomor 2 Hal. 133-212* Diakses Pada Mei 2017
<https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm/article/download/384/377>
- Putri (2014) Pengaruh Store Atmosfir Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe And Resto Soekarno Hatta Malang). *Vol. 15 No 2* Diakses pada Oktober 2014
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/640>.
- Sholihah (2020) Pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. *Widjyo Vol 8 No 1* Diakses pada April 20220
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/download/34247/30474/>
- Siregar S. (2013) *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenamadia Group. Vol 14, No 2
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi 1. Indeks. Jakarta

