

Pengaruh Kinerja Barista Terhadap Kepuasan Pengunjung Kota Makassar (Studi kasus di Kahii Café & Resto)

Muh Arifin, Muh Arif, Resky Dwi Saputra B, Renold

Politeknik Pariwisata Makassar
reskydwisaputrab@gmail.com

Article History

accepted 1/6/2026

approved 1/7/2026

published 17/7/2026

Abstract

This research aims to determine the effect of barista performance on visitor satisfaction at Kahii Café in the City of Makassar. This study uses a quantitative approach with descriptive research types. Data were collected through surveys using questionnaires distributed to 100 randomly selected visitors, as well as direct observations of barista performance. The research results indicate that the barista's performance, which includes drink quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence, has a significant effect on visitor satisfaction. Based on simple linear regression analysis, each increase in barista performance has the potential to increase visitor satisfaction by 0.185. In addition, Pearson correlation analysis shows a very strong relationship (0.833). The coefficient of determination of 69.3% indicates that barista performance significantly contributes to visitor satisfaction. Therefore, cafes need to focus on improving service quality.

Keywords: Barista Performance, Visitor Satisfaction, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan industri coffee shop di Kota Makassar yang menuntut kualitas pelayanan barista sebagai faktor penentu kepuasan pengunjung. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja barista terhadap kepuasan pengunjung di Kahii Café & Resto Makassar. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara acak serta observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja barista yang meliputi kualitas minuman, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan setiap peningkatan kinerja barista berpotensi meningkatkan kepuasan sebesar 0,185, dengan korelasi sangat kuat (0,833) dan kontribusi pengaruh sebesar 69,3%. Simpulannya, kinerja barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sehingga kafe perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kinerja Barista, Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan



PENDAHULUAN

Pariwisata tidak lagi dipahami sekadar sebagai perpindahan wisatawan dari satu tempat ke tempat lain, melainkan sebagai rangkaian pengalaman yang dibentuk oleh kualitas layanan pada setiap titik interaksi. Sejalan dengan Undang-Undang Kepariwisata Tahun 2025 yang mendefinisikan pariwisata sebagai berbagai macam kegiatan wisata yang didukung sarana, prasarana, fasilitas, dan layanan dengan memperhatikan kebutuhan wisatawan, sektor kuliner dan kafe kini menjadi bagian integral dari pengalaman wisata perkotaan (Kementerian Pariwisata, 2025). Di tengah pesatnya pertumbuhan industri coffee shop di Kota Makassar, persaingan tidak lagi bertumpu pada cita rasa kopi semata, tetapi pada kemampuan barista dalam menciptakan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berkesan. Ironisnya, menurut (Kim et al., 2023; Muhammad Adham Rashif, 2023) banyak pelaku usaha masih berfokus pada aspek fisik dan produk, sementara kualitas interaksi antara barista dan pengunjung sering terabaikan, padahal faktor tersebut berpotensi menentukan tingkat kepuasan, loyalitas, bahkan citra destinasi. Dalam konteks ini, Kahii Café & Resto menjadi menarik untuk dikaji guna mengungkap sejauh mana kinerja barista berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebagai salah satu indikator keberhasilan layanan pariwisata berbasis pengalaman di Kota Makassar.

Fenomena ini tidak hanya terlihat secara masif di kota-kota besar, tetapi juga mulai merambah ke kota-kota kecil di seluruh penjuru Indonesia. Menurut (Bima Senatadin & Mahanani, 2024; Yударaharja et al., 2023) Kafe pada era modern ini kini lebih dari sekadar tempat untuk menikmati secangkir kopi, melainkan telah bertransformasi menjadi ruang publik sosial yang multifungsi. Bagi banyak orang, terutama generasi milenial dan Gen Z, kafe menjadi tempat utama untuk berkumpul dengan teman-teman, bekerja jarak jauh (remote working), atau bahkan mengadakan pertemuan bisnis (Agustin et al., 2025; Sondang et al., 2024). Perkembangan ini tidak lepas dari semakin tingginya apresiasi masyarakat terhadap kopi berkualitas tinggi. Data (Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia (AEKI), 2025) menunjukkan bahwa tren konsumsi kopi dalam negeri terus meningkat tajam, yang pada gilirannya turut mendorong pertumbuhan pesat industri kafe di Indonesia secara keseluruhan.

Perkembangan industri kafe dan kedai kopi di Kota Makassar juga menunjukkan fenomena yang terus berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Makassar kini menjadi rumah bagi berbagai kafe yang tidak hanya menawarkan kopi berkualitas tinggi, tetapi juga memberikan pengalaman unik dan estetika visual bagi para pengunjung. Salah satu contoh yang mencolok adalah Kahii Kafe, yang resmi dibuka pada akhir 2021. Berlokasi strategis di Jl. Botolempangan No. 53, Kahii Kafe berusaha membedakan diri dengan menggabungkan nuansa desain Bali-Jakarta yang minimalis dan estetik. Fasilitas yang ditawarkan sangat lengkap, mulai dari area indoor ber-AC, area outdoor, photo booth, hingga ketersediaan colokan dan Wi-Fi berkecepatan tinggi.

Namun, di tengah persaingan bisnis *food and beverage* yang semakin ketat, menjaga konsistensi kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan menjadi tantangan besar bagi setiap kafe, termasuk Kahii Kafe. Untuk tetap relevan dan menarik minat pelanggan, sangat penting bagi kafe untuk terus berinovasi (Andriani et al., 2020; Tendur et al., 2021). Persaingan ini menuntut kafe untuk fokus pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di dalamnya, khususnya barista. Kinerja barista

(Hartanto, 2019) diukur melalui lima indikator utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian, efektivitas penggunaan sumber daya, dan kemandirian karyawan dalam bekerja tanpa pengawasan berlebih. Senana dengan (Ahmadi & Destiwati, 2020) bahwa barista yang memiliki keterampilan teknis dan pelatihan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan secara konsisten.

Kinerja barista memiliki dampak langsung terhadap pembentukan pengalaman pelanggan di kafe (Fadillah et al., 2026; Kariim et al., 2024). Sebagai garda terdepan (frontliner) yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, keterampilan teknis dalam menyiapkan kopi dan kemampuan meracik minuman sangat menentukan kualitas layanan. Menurut penelitian (Saepudin et al., 2022; Yudaraharja et al., 2023), kompetensi barista yang meliputi pengetahuan teknis, keterampilan meracik minuman, dan etika pelayanan memiliki dampak yang sangat besar terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Rayyan Aqila Praditya, 2022). Pelanggan yang harus menunggu terlalu lama pada jam sibuk biasanya akan merasa kecewa, yang mana hal ini sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan waktu seorang barista.

Berdasarkan pra-observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Kahii Cafe Kota Makassar, ditemukan adanya beberapa keluhan dari pelanggan terkait dengan pelayanan barista. Keluhan tersebut di antaranya adalah kurangnya kecepatan barista terhadap pembuatan pesanan tamu, terutama saat jam sibuk operasional kafe, serta ketidakteraturan dalam menjaga konsistensi kualitas rasa minuman yang disajikan. Hal ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan jika tidak segera dievaluasi. Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara empiris apakah kinerja barista dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung secara signifikan pada Kahii Cafe di Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif (Creswell & Creswell, 2022; Sugiyono, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan secara objektif sejauh mana pengaruh variabel kinerja barista (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada Kahii Kafe di Kota Makassar. Waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama dua bulan, yaitu mulai dari bulan Mei hingga Juni tahun 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kahii Kafe. Berdasarkan data laporan manajemen selama 3 bulan terakhir, tercatat jumlah pengunjung sebanyak 15.930 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Simple Random Sampling. Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kelonggaran (margin of error) sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert (Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju) dan observasi lapangan secara langsung (Mumu et al., 2022).

Teknik analisis data yang diterapkan meliputi analisis deskriptif persentase, uji validitas menggunakan Pearson Product Moment, dan uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha. Untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana, uji korelasi Pearson, perhitungan koefisien determinasi (r^2), serta uji-t parsial dengan tingkat signifikansi 0,05 menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 25.00 (George & Mallery, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden di Kahii Kafe, diperoleh gambaran karakteristik demografi pengunjung. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pengunjung perempuan sedikit lebih dominan, yaitu sebanyak 51 responden (51%), dibandingkan pengunjung laki-laki sebanyak 49 responden (49%). Dilihat dari segi usia, mayoritas pengunjung Kahii Kafe didominasi oleh kelompok usia muda antara 17 hingga 25 tahun dengan jumlah 55 responden (55%), disusul oleh kelompok usia dewasa muda 26 hingga 35 tahun sebanyak 34 responden (34%), pengunjung di atas 35 tahun sebanyak 9%, dan di bawah 17 tahun sebanyak 2%. Dominasi generasi muda ini sejalan dengan konsep kafe yang menawarkan estetika visual dan fasilitas penunjang gaya hidup kekinian.

Hasil analisis deskriptif untuk variabel Kinerja Barista (X) yang diukur menggunakan 25 item pernyataan menghasilkan nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 3,64. Berdasarkan pedoman interpretasi skor, nilai ini tergolong ke dalam kategori "Sangat Setuju" atau sangat baik. Apabila ditelaah lebih dalam pada tiap indikator, nilai mean tertinggi terdapat pada aspek inisiatif dan kemandirian barista. Pernyataan "Barista sering berinisiatif dalam meningkatkan pelayanan atau kualitas minuman" meraih skor tertinggi sebesar 3,75, disusul oleh pernyataan "Barista tidak bergantung pada rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya" dengan skor 3,72. Hal ini menunjukkan bahwa kemandirian karyawan operasional telah berjalan optimal di Kahii Kafe. Di sisi lain, variabel Kepuasan Pengunjung (Y) juga mendapatkan respons yang amat positif dengan total rata-rata mean sebesar 3,69 (Sangat Setuju). Nilai tertinggi pada variabel ini terletak pada pernyataan mengenai kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan Kahii Kafe kepada orang lain dengan skor 3,74, yang merupakan indikator kuat dari tercapainya loyalitas konsumen.

Sebelum pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah dipastikan keabsahannya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kinerja barista (rhitung 0,461 - 0,650) dan kepuasan pengunjung (rhitung 0,537 - 0,769) bernilai lebih besar dari rtabel (0,164). Hal ini membuktikan bahwa alat ukur yang digunakan valid. Demikian pula pada uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha untuk kinerja barista sebesar 0,746 dan kepuasan pengunjung sebesar 0,756. Karena kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas 0,60, maka data dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan untuk analisis lanjutan.

Pengujian utama dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antar variabel. Berikut adalah tabel ringkasan hasil analisis regresi linear sederhana.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji-t

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	
hitung	Sig.			
(Constant)	1,635	-	1,441	0,153
Kinerja Barista (X)	0,185	0,833	14,877	0,000

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 1,635 + 0,185X$. Konstanta sebesar 1,635 mengandung arti bahwa apabila nilai kinerja barista diasumsikan nol, maka tingkat kepuasan pengunjung adalah sebesar 1,635. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,185 menunjukkan adanya arah pengaruh yang positif; di mana setiap penambahan 1% nilai kinerja barista akan berdampak pada peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 0,185 poin. Dari tabel yang sama, diperoleh nilai t-hitung sebesar 14,877 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai sig. (0,000) jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, maka Hipotesis Nol (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_1)

diterima. Artinya, kinerja barista memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara parsial.

Analisis korelasi Pearson Product Moment menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,833. Berdasarkan pedoman interpretasi interval koefisien, angka ini berada pada rentang 0,80 - 1,000, yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang "Sangat Kuat" antara kemampuan teknis barista dengan respons kepuasan tamu. Lebih lanjut, analisis koefisien determinasi (R Square) menunjukkan angka sebesar 0,693. Hal ini secara statistik membuktikan bahwa kinerja barista mampu memberikan kontribusi pengaruh sebesar 69,3% terhadap pembentukan kepuasan pengunjung di Kahii Kafe Kota Makassar. Sisanya, yakni sebesar 30,7%, dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam riset ini, seperti atmosfer lokasi kafe, variasi pilihan menu, penetapan harga jual, maupun kegiatan promosi pemasaran.

Secara komprehensif, temuan empiris dalam penelitian ini menegaskan bahwa dari lima indikator kinerja (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian), seluruhnya bersinergi dalam membentuk persepsi pelayanan prima di mata pelanggan. Pengunjung terbukti sangat mengapresiasi kualitas minuman yang disajikan secara konsisten tanpa mengurangi kuantitas atau kelengkapan pesanan. Di sisi operasional, kecepatan pelayanan tanpa mengorbankan ketelitian, terutama pada jam-jam sibuk (peak hours), terbukti krusial untuk mencegah keluhan waktu tunggu. Kemandirian barista dalam menangani volume pesanan dan kendala teknis ringan di area bar juga meminimalisir hambatan rantai layanan. Temuan ini sangat sejalan dan menguatkan beberapa kajian empirik terdahulu. Misalnya, penelitian (Gusman & Sari, 2023; Hwang et al., 2021; Winowatan et al., 2021) yang turut menemukan bahwa sikap profesional, kecepatan meracik minuman, serta standar kualitas pelayanan yang diaplikasikan oleh barista berkontribusi secara langsung, sangat kuat, dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen hingga menciptakan intensi untuk berkunjung kembali di industri kedai kopi modern.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja barista secara empiris memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kahii Kafe Kota Makassar. Optimalisasi pada lima indikator kinerja, yaitu kualitas produk minuman, kuantitas sajian, ketepatan waktu pelayanan, efektivitas penggunaan sumber daya, serta kemandirian barista saat bertugas, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. Kekuatan hubungan antar variabel tergolong sangat kuat, dengan kontribusi pengaruh kinerja barista mencapai 69,3% terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai rekomendasi dari implikasi hasil temuan ini, manajemen kafe disarankan untuk berinvestasi secara konsisten dalam merancang program pelatihan dan evaluasi berkala bagi barista. Program tersebut ditujukan guna menjaga standar kompetensi teknis meracik kopi dan etika pelayanan hospitality. Untuk prospek penelitian berikutnya, sangat direkomendasikan agar ruang lingkup kajian diperluas dengan melibatkan variabel tambahan seperti store atmosphere (suasana lingkungan kafe), persepsi harga, dan bauran produk, guna memetakan kepuasan dan loyalitas konsumen secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, N., Soleh, A., & Hardinata, D. (2025). Millennial-Style Nangkring : Millennial Lifestyle Trends , Social Identity , Millennial Characteristics , And Coffee Shop Design Nangkring Khas Milenial : Trend Gaya Hidup Milenial , Identitas Sosial , Karakteristik Milenial Dan Desain Coffee Shop. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5(3), 567–582.

- Ahmadi, F., & Destiwati, R. (2020). Analysis of the Effectiveness of Barista Interpersonal Communication (Case Study at Siliwangi Coffee Shop, Bandung). *Journal of Accounting Research, Organization and Economics*, 2(3). <https://doi.org/10.24815/jaroe.v2i3.15226>
- Andriani, D., Veronika, R., & Achmadi, N. S. (2020). The Implementation of Waiters And Waitresses' Upselling Techniques At Ticket's Cafe of Horison Ultima Makassar Hotel. *PUSAKA (Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event)*, 2(1). <https://doi.org/10.33649/pusaka.v2i1.41>
- Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia (AEKI). (2025). *Data Konsumsi Kopi Harian Rata-Rata di Indonesia*.
- Bima Senatadin, M. A., & Mahanani, E. (2024). Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja dan Gaji Terhadap Kinerja Barista Coffee Shop Di Rawalumbu Bekasi, Jawa Barat. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 7(2). <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i2.3349>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 19(1–2), 54–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15424065.2022.2046231>
- Fadillah, A. A., Edy, S., & Muyassaroh, I. S. (2026). seperti ini membuat pemilik coffee and eatery berusaha untuk memberikan layanan dan konsep sekali pemilik usaha coffee and eatery . usia produktif . Rentang usia 15 – 39 tahun memiliki porsi besar dalam struktur penduduk . dalam komposisi penduduk . Pola. *Gandiwa Jurnal Komunikasi*, 06(01), 13–25.
- George, D., & Mallery, P. (2024). IBM SPSS Statistics 29 Step by Step. In *IBM SPSS Statistics 29 Step by Step*. <https://doi.org/10.4324/9781032622156>
- Gusman, A. W., & Sari, E. A. (2023). Analysis of Barista Coffee Shop interpersonal communication strategy Bolivar Coffee in Yogyakarta. *Symposium of Literature, Culture, and Communication (SYLECTION) 2022*, 3(1). <https://doi.org/10.12928/sylection.v3i1.14332>
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Hwang, J., Choe, J. Y. (Jacey), Kim, H. M., & Kim, J. J. (2021). Human baristas and robot baristas: How does brand experience affect brand satisfaction, brand attitude, brand attachment, and brand loyalty? *International Journal of Hospitality Management*, 99. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103050>
- Kariim, Pamungkas, B. P., Pratama, S. R., & Muksin, N. N. (2024). Pengaruh Sikap Pelayanan Barista Maxx Coffee Cideng Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ, November*.
- Kementerian Pariwisata, Pub. L. Undang-Undang (UU) Nomor 18 Tahun 2025 (2025). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/334481/uu-no-18-tahun-2025>
- Kim, J., Shin, J.-K., & Kim, A. (2023). Factor Theoretical Framework Of Customers' Mindset About Coffee Value In Comparison: Robot versus BARISTA. *Global Fashion Management Conference*. <https://doi.org/10.15444/gmc2023.04.04.01>
- Muhammad Adham Rashif. (2023). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Barista dan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 3(2). <https://doi.org/10.29313/bcspr.v3i2.8033>
- Mumu, J., Tanujaya, B., Charitas, R., & Prahmana, I. (2022). Likert Scale in Social Sciences Research: Problems and Difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16(4). <https://doi.org/10.51709/19951272/Winter2022/7>
- Rayyan Aqila Praditya. (2022). Kinerja Organisasi Pada Manajemen Rantai Pasokan Pariwisata : Bagaimana Peran Manajemen Sumber Daya Manusia , Kepuasan Pelanggan ? *International Journal of Social,Policy and Law (Ijospl)*, 03(02).

- Saepudin, D., Didin Nurdin, Ilham Fajri, & Dadi Indra Permana. (2022). Peningkatan Kualitas Sdm Pariwisata Melalui Pendidikan Terintegrasi: Kolaborasi Perguruan Tinggi Vokasi Dengan Industri Pariwisata. *Barista : Jurnal Kajian Bahasa Dan Pariwisata*, 9(2). <https://doi.org/10.34013/barista.v9i02.1082>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sondang, S., Pandusaputri, N. A., R., R. B., & Mokodompit. (2024). Adaptasi Tren Penikmat Kopi dari Generasi Milenial Ke Gen Z. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(8).
- Tendur, S. T. E., Hutabarat, V. V., & Tumbelaka, S. S. X. (2021). Price Perception, Service Quality and Customer Satisfaction (Empirical Study on Cafes at Tondano City). *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 4(3). <https://doi.org/10.32535/ijthap.v4i3.1196>
- Winowatan, W. J. W., Suarta, I. P., & Sukarana, M. (2021). Customer Satisfaction on Barista Service. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(4), 33–38. <https://doi.org/10.47616/jamrems.v2i4.182>
- Yudaraharja, A., Sudono, A., & Nurhidayat, W. (2023). The Effect of Barista Service Quality on Dine-in Customer Satisfaction at the Starbucks Experience Bar Buah Batu, Bandung, During the Covid-19 Pandemic. *The Journal Gastronomy Tourism*, 10(2). <https://doi.org/10.17509/gastur.v10i2.64426>