

Peranan barista menjaga konsistensi rasa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di coffee shop

Hendika Rahmat Saputra¹⁾, Alfiona Bunga Monika²⁾, Rizqullah Abdurachman³⁾, Arkan Maulana⁴⁾, Juni Trimo Legowo⁵⁾

^{1,2,3,4,5}Program D3 Perhotelan, Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta
JL. Ki Mangun Sarkoro No.20 Nusukan, Surakarta, 57142, Telp/Fax (0271) 714813

email : hendika.rahmat@mhs.mandalabhakti.ac.id¹⁾,

alfiona.bungamonika@mhs.mandalabhakti.ac.id²⁾,

rizqullah.abdurachman@mhs.mandalabhakti.ac.id³⁾, arkan.maulana@mhs.mandalabhakti.ac.id⁴⁾,

junitra@mandalabhakti.ac.id⁵⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peranan *barista* dalam menjaga konsistensi rasa kopi guna meningkatkan loyalitas pelanggan di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara. Metode yang diterapkan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara semi terstruktur dengan barista, serta analisis dokumentasi operasional kedai. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standar Operasional Prosedur (SOP)* pelayanan prima yang dijalankan barista, seperti penimbangan bahan baku secara presisi, pengaturan *grind size*, kalibrasi mesin espresso, serta menjaga kebersihan alat seduh berperan penting dalam menghasilkan konsistensi rasa kopi. Selain aspek teknis, interaksi *barista* dengan pelanggan melalui komunikasi yang bersahabat dan cepat tanggap membantu menghadirkan pengalaman pelanggan yang positif. Konsistensi rasa yang dirasakan pelanggan secara berulang membangun kepercayaan, kepuasan, serta mendorong perilaku kunjungan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Dengan demikian, *barista* memiliki peran strategis tidak hanya sebagai peracik minuman, tetapi juga sebagai penjaga kualitas pengalaman pelanggan yang berkontribusi langsung terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Barista, Konsistensi Rasa, Loyalitas Pelanggan

Abstract

This study aims to describe and analyze the role of baristas in maintaining the consistency of coffee flavor to enhance customer loyalty at Titik Kumpul Sokanandi Coffee Shop in Banjarnegara. The study a descriptive qualitative metode, incorporating data gathering techniques like direct observation, semi-structured interviews with baristas, and an analysis of the shop's operational records. The findings reveal that the execution of Standard Operating Procedures (SOPs) for premium service by baristas—such as precise weighing of raw materials, adjusting grind size, calibrating the espresso machine, and maintaining the cleanliness of brewing equipment—plays a crucial role in achieving consistent coffee flavor. Beyond technical aspects, baristas interaction with customers through friendly and responsive communication also contribute to a positive customer experience. The consistency in taste that customers experience repeatedly builds trust, satisfaction, and encourages repeat visits and recommendations to others. Thus, baristas play a strategic role not only as beverages prepares but also as guardians of the quality of the customer experience, which directly contributes to the development of customer loyalty.

Keywords: Barista, Taste Consistency, Customer Loyalty

1. PENDAHULUAN

Industri kopi di Indonesia mengalami perkembangan yang cepat yang mendorong persaingan ketat antar kedai kopi. Kedai kopi modern saat ini tidak hanya menjual kafein, melainkan narasi di balik biji kopi, mulai dari asal-usul biji kopi, proses pascapanen hingga metode dalam penyeduhan kopi. Satu pilar utama dalam operasional kedai kopi adalah peran *barista*. Menurut (Pranita & Parma, 2020) *Barista* berasal dari bahasa Italia yang berarti bartender, seseorang yang menyiapkan dan meracik minuman berbasis espresso. Sedangkan menurut (Herda Tri Arnawa et al., 2022) *Barista*

merupakan seseorang pekerja di kedai kopi maupun bar dalam mengkhususkan diri yang membuat jenis minuman kopi dan espresso.

Dalam industri kopi modern, peran *barista* sering dianggap sebagai ujung tombak dari pembuatan minuman. Namun di era saat ini, *barista* bertransformasi dari sekedar peyaji minuman menjadi seorang yang menguasai seni estetika mulai dari pola latte art yang rumit hingga konsistensi rasa. *Barista* memiliki tanggung jawab memahami profil biji kopi, menguasai teknik penyeduhan hingga menjaga standar pelayanan pelanggan.

Di tengah ketatnya persaingan bisnis kopi, kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan sebuah komitmen pelanggan untuk terus menggunakan atau membeli kembali produk maupun jasa dari suatu perusahaan secara konsisten dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan tidak hanya ditunjukkan melalui pembelian ulang, tetapi juga melalui sikap positif pelanggan seperti merekomendasikan produk kepada orang lain serta tidak mudah berpindah kepada kompetitor. Menurut penelitian (Rusdiyanto, Wahyu Suranti, 2021) loyalitas pelanggan terbentuk karena adanya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan cenderung memiliki keinginan untuk melakukan pembelian ulang dan mempertahankan hubungan dengan perusahaan. Selain itu, penelitian lain menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan dan pengalaman yang diterima pelanggan, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan terhadap suatu usaha atau perusahaan (Alfianto, 2021).

Salah satu faktor krusial yang menentukan kepuasan pelanggan adalah konsistensi rasa dari setiap seduhan secangkir kopi yang disajikan kepada pelanggan. Sejalan dengan penelitian (Purnama et al., 2025) mengatakan bahwa persaingan ketat antar *coffee shop* menuntut setiap usaha untuk memberikan pelayanan yang prima agar dapat mempertahankan pelanggan. Menjaga konsistensi rasa bukanlah hal yang mudah, karena kopi merupakan komoditas organik yang sangat sensitif terhadap perubahan cuaca maupun lingkungan. Barista bukan hanya sekedar operator mesin espresso atau penyeduh kopi, melainkan seorang “kurator rasa” yang berdiri di garis depan untuk memastikan bahwa profil rasa yang direncanakan dapat tersampaikan dengan sempurna ke cangkir konsumen.

Di tangan seorang *barista*, biji kopi yang telah melewati proses pengolahan panjang dapat menghasilkan suatu produk minuman dengan konsistensi rasa yang stabil dari awal hingga akhir. Konsistensi rasa menjadi variabel krusial dalam bisnis kuliner dan menjadi fondasi awal terbentuknya ikatan antara barista dengan pelanggan. Konsistensi produk merupakan pilar strategi dalam membangun hubungan jangka panjang serta loyalitas pelanggan. Dimana pelanggan merasakan bahwa dengan kualitas yang memuaskan dapat memenuhi ekspektasi yang terbayar tanpa adanya rasa yang mengecewakan.

Pelanggan cenderung kembali ke sebuah kedai kopi karena mereka mengharapkan pengalaman rasa yang sama dengan kunjungan sebelumnya. Penyimpangan rasa sedikit saja dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen. Di sinilah kompetensi *barista* diuji dalam mengolah variabel ekstraksi, mulai dari ukuran gilingan, suhu air, hingga tekanan mesin. Sejalan dengan penelitian (Rezki & Efi, 2025) bahwa kualitas produk yang sesuai dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Barista* yang mampu menjaga konsistensi rasa secara tidak langsung membangun hubungan emosional dan kepercayaan dengan pelanggan. Konsistensi ini merupakan bentuk sensory marketing yang efektif untuk mengikat konsumen agar tidak beralih ke kompetitor.

Tantangan *barista* dalam menjaga konsistensi rasa saat ini semakin berkembang seiring masuknya prinsip-prinsip efisiensi kerja dalam operasional *coffee shop*. *Barista* kini tidak hanya dituntut konsisten dalam rasa, tetapi juga konsisten dalam ketepatan waktu penyajian dan efisiensi penggunaan bahan baku untuk mengurangi sisa bahan (waste). Melihat begitu krusial peran *barista*, keahlian barista tidak dapat tumbuh secara instan melainkan membutuhkan pelatihan dan pengalaman yang mendalam.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada industri *coffee shop* telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada pengaruh kualitas produk, suasana kedai, dan kepuasan pelanggan secara umum. Penelitian yang secara khusus membahas peranan *barista* dalam menjaga konsistensi rasa kopi melalui penerapan *Standar*

Operasional Prosedur (SOP) pelayanan prima masih relatif terbatas, terutama pada *coffee shop* lokal di Banjarnegara. Selain itu, masih sedikit penelitian yang mengkaji bagaimana konsistensi rasa kopi yang dihasilkan *barista* dapat membentuk pengalaman pelanggan dan berdampak pada loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Padahal, dalam operasional *coffee shop*, *barista* memiliki posisi penting sebagai pihak yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan sekaligus menjaga kualitas produk yang disajikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai peranan *barista* dalam menjaga konsistensi rasa kopi serta pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pelanggan di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara.

Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara mampu mempertahankan pasarnya melalui strategi kualitas produk yang berkelanjutan. Mereka adalah pengendali kualitas yang memastikan setiap cangkir kopi memenuhi standar yang ditetapkan. Melalui manajemen operasional yang ketat di bar, standar kualitas dapat terjaga secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peranan *barista* dalam menjaga konsistensi rasa kopi melalui penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* pelayanan prima di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsistensi rasa kopi dan kualitas pelayanan yang diberikan *barista* dapat menciptakan kepuasan, kepercayaan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pengalaman pelanggan yang positif.

2. METODE PENELITIAN

Dalam studi ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan dengan dua teknik utama untuk mengumpulkan data yang mendalam dan akurat. Dalam penyusunan studi ini diperlukan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dengan *Barista* Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara dan data sekunder diperoleh dengan studi dokumentasi melalui pengumpulan data dari dokumen tertulis dan visual yang relevan dengan operasional kedai. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif seringkali menonjolkan perspektif subjek, proses dan makna dari penelitian tersebut dengan menggunakan landasan teori-teori sebagai payung dan atau pendukung agar sesuai dengan fakta-fakta di lapangan. (F Rita, M Wasil, 2022). Berdasarkan berbagai pandangan pakar, disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tertentu. Fenomena ini bisa berupa segala hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya yang secara keseluruhan dijelaskan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Data yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan analisis data bersifat induktif/kualitatif. Temuan kualitatif ini lebih menitikberatkan arti daripada generalisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara, ditemukan bahwa penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* oleh *barista* berperan penting dalam menjaga konsistensi rasa kopi yang disajikan kepada pelanggan. Wawancara tersebut difokuskan pada aktivitas *barista* saat menyiapkan minuman, penggunaan alat serta interaksi pelayanan kepada pelanggan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *barista* secara konsisten melakukan penimbangan bahan baku kopi menggunakan timbangan digital, mengatur *grind size* sesuai standar minuman, serta melakukan kalibrasi mesin espresso di awal dan pertengahan shift. Langkah-langkah ini dilakukan untuk meminimalkan variasi rasa dari satu sajian ke sajian lainnya. Praktik tersebut sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa konsistensi rasa minuman dan konsistensi pelayanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *coffee shop*, karena pelanggan mendapatkan pengalaman rasa yang stabil pada setiap kunjungan (Wahyu et al., 2025).

Penimbangan bahan baku kopi dilakukan agar jumlah bubuk kopi yang digunakan selalu sama pada setiap penyajian. Penggunaan timbangan digital membantu *barista* memperoleh ukuran yang

presisi dan akurat, misalnya 18 gram bubuk kopi untuk satu shot espresso. Tujuan dari penimbangan yaitu untuk menjaga konsistensi rasa kopi, menghindari rasa terlalu pahit atau sebaliknya, serta menjamin standar resep minuman tetap sama pada setiap penyajian. Jika takaran kopi berubah, hasil ekstraksi juga dapat berubah. Terlalu banyak bubuk kopi dapat menghasilkan rasa pahit dan *over-extracted* sedangkan terlalu sedikit kopi membuat rasa menjadi lemah atau *under-extracted*.



Gambar 1. Mesin Grinder
 (Sumber : Instagram @titikkumpul.coffeeshop)

Pengaturan *grind size* merupakan tingkat kehalusan bubuk kopi melalui proses penggilingan yang disesuaikan dengan menggunakan mesin *grinder*. Setiap jenis minuman memiliki standar *grind size* yang berbeda, contohnya espresso menggunakan *grind size* yang sangat halus, manual brew seperti V60 menggunakan *grind size* medium, dan french press menggunakan *grind size* lebih kasar. Pengaturan *grind size* penting karena memengaruhi proses ekstraksi kopi. Jika bubuk kopi terlalu halus menyebabkan air mengalir lebih lambat sehingga menghasilkan rasa kopi yang terlalu pahit, sedangkan jika bubuk kopi terlalu kasar maka air mengalir terlalu cepat mengakibatkan rasa kopi menjadi kurang kuat.

Selanjutnya adalah proses pengecekan dan penyesuaian performa mesin atau yang biasa disebut kalibrasi mesin espresso. Kalibrasi biasanya meliputi pengecekan tekanan mesin, pengaturan suhu, penyesuaian waktu ekstraksi, serta pengecekan hasil espresso. Kalibrasi dilakukan di awal shift untuk memastikan mesin siap digunakan. Tujuan dari kalibrasi diantaranya untuk menjaga kualitas espresso tetap konsisten, memastikan standar *SOP* tetap terpenuhi, dan mengurangi perubahan rasa selama operasional berlangsung.



Gambar 2. Porta Filter
 (Sumber : Instagram @titikkumpul.coffeeshop)

Selain aspek teknis, *barista* juga menjalankan *SOP* kebersihan alat seduh dan area kerja secara rutin. Kebersihan ini secara tidak langsung memengaruhi kualitas rasa kopi karena residu seduhan sebelumnya dapat memengaruhi cita rasa minuman berikutnya. Standar operasional prosedur kebersihan adalah aturan mengenai cara menjaga kebersihan alat dan lingkungan kerja. Kegiatan yang dilakukan *barista* meliputi membersihkan *portafilter* setelah digunakan, membilas *group head* mesin espresso, mencuci *milk jug*, membersihkan *grinder* dari sisa bubuk kopi, serta membersihkan meja kerja dan *bar counter*. Kebersihan dilakukan secara rutin agar alat yang digunakan tetap higienis, kualitas minuman tetap terjaga serta lingkungan kerja menjadi lebih nyaman dan profesional. Kebersihan alat ternyata tidak hanya berkaitan dengan higienitas, tetapi juga sangat memengaruhi rasa kopi. Sisa kopi atau residu yang menempel pada alat dapat menimbulkan perubahan rasa seperti rasa pahit yang berlebih, menghasilkan aroma tengik atau gosong serta mengubah karakter rasa dari minuman baru, contohnya jika *portafilter* tidak dibersihkan setelah ekstraksi sebelumnya, minyak kopi dan bubuk yang tertinggal akan bercampur dengan seduhan berikutnya sehingga rasa kopi menjadi tidak murni. Residu dapat menyebabkan kontaminasi rasa antar minuman, ketidakkonsistenan kualitas, serta penurunan standar cita rasa *coffee shop*.

Hasil wawancara juga memperlihatkan bahwa *barista* berinteraksi aktif dengan pelanggan melalui sapaan ramah, menanyakan referensi rasa, serta memberikan rekomendasi menu. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan kesopanan dan keramahan yang dimiliki barista kepada pengunjung dengan mempertahankan kualitas pelayanan maupun kualitas minuman yang ada di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan (Sari et al., 2024). Interaksi ini menciptakan kedekatan emosional antara pelanggan dan *barista*. Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *barista* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang kemudian berdampak pada loyalitas pelanggan *coffee shop* (Bayu & Semara, 2024).

Dari sisi perilaku pelanggan, terlihat bahwa pelanggan regular cenderung memesan menu yang sama berulang kali karena telah mempercayai konsistensi rasa yang dihasilkan. Mereka juga lebih sering melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan *coffee shop* kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa rasa kopi yang konsisten menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan melalui kepuasan yang berulang (Aldi Pratama Putra et al., 2024)

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara, hasil penelitian menunjukkan bahwa *barista* tidak hanya berperan sebagai peracik kopi, tetapi juga memegang peran strategis dalam menjaga konsistensi rasa minuman dan kualitas pelayanan kepada pelanggan, peran tersebut menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap *coffee shop*. Dalam operasional sehari-hari, barista dituntut untuk bekerja sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*.



Gambar 3. Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara
 (Sumber : Instagram @titikkumpul.coffeeshop)

Peran *barista* dalam *SOP* pelayanan prima terlihat dari konsistensi teknik pembuatan minuman, penggunaan takaran bahan yang presisi, serta kalibrasi alat seduh yang dilakukan secara rutin. Temuan ini sesuai dengan konsep bahwa praktik kerja profesional *barista* berkontribusi terhadap tingkat loyalitas pelanggan dan keberhasilan strategi bisnis *coffee shop* lainnya (Delvia et al., 2025) karena konsistensi dan profesionalisme barista meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan pelayanan kedai.

Interaksi antara *barista* dengan pelanggan juga menemukan bukti empiris penting. Hasil wawancara menunjukkan bahwa *barista* yang menyapa, bertanya tentang preferensi rasa, dan memberikan rekomendasi, turut menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih personal. Hal ini bertepatan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal barista berpengaruh pada loyalitas pelanggan, karena hubungan yang lebih intim menciptakan keterikatan emosional pelanggan terhadap *coffee shop* (Risyan et al., 2025). Dengan kata lain, keterampilan komunikasi menjadi variable penting dalam pengalaman pelanggan yang tidak hanya teknis tetapi juga sosial. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. (Wayan Ayuk Candra Dewi et al., 2025).

Di samping itu, konsep dari penelitian lain menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan bukan hanya terbentuk dari aspek teknis seperti kualitas rasa kopi saja, tetapi juga dari pengalaman pelanggan secara keseluruhan selama berada di *coffee shop*. Pengalaman tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas produk yang diterima, suasana kedai yang nyaman, kebersihan area pelayanan, hingga interaksi yang diberikan barista kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pengalaman yang menyeluruh dari rasa, suasana kedai, hingga pelayanan *barista* cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih kuat melalui kunjungan berulang dan rekomendasi kepada orang lain (Safa & Teofilus, 2026). Dalam konteks ini, pelayanan yang diberikan *barista* menjadi salah satu faktor penting karena barista merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah, kemampuan memberikan rekomendasi menu, kecepatan pelayanan serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini memperkuat argumentasi bahwa *SOP* pelayanan prima yang dijalankan *barista* tidak hanya menciptakan konsistensi produk, tetapi juga turut membentuk pengalaman pelanggan yang holistik.

Pembahasan ini menegaskan bahwa peranan *barista* dalam menjaga konsistensi rasa kopi melalui penerapan *SOP* pelayanan prima sangat berkaitan dengan loyalitas pelanggan. Konsistensi rasa menjadi elemen dasar yang menciptakan *expectation matching* dalam pengalaman berulang pelanggan. Ketika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui secara konsisten, ini mendorong kepercayaan dan komitmen pelanggan terhadap kedai kopi - dua aspek inti dari loyalitas

pelanggan menurut teori pemasaran. Selain itu, interaksi positif *barista* dengan pelanggan berkontribusi pada faktor emosional yang memperkuat loyalitas, terutama dalam *coffee shop* lokal yang cenderung beroperasi dengan nuansa yang lebih personal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara, dapat disimpulkan bahwa *barista* memegang peran yang sangat krusial dalam menjaga konsistensi rasa kopi melalui penerapan *SOP* pelayanan prima. Konsistensi rasa bukanlah suatu kebetulan, melainkan hasil dari proses kerja yang terstandarisasi, disiplin serta dilakukan secara berulang sesuai prosedur operasional.

Penerapan *SOP* yang meliputi penimbangan bahan baku secara presisi, pengaturan ukuran gilingan kopi, kalibrasi mesin espresso, serta kebersihan alat seduh terbukti mampu meminimalkan variasi rasa minuman. Konsistensi ini menjadi faktor utama yang dirasakan pelanggan dan menjadi alasan kuat bagi pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang.

Selain itu, kemampuan *barista* dalam berinteraksi dengan pelanggan melalui komunikasi yang ramah, menanyakan preferensi rasa, dan memberikan rekomendasi menu turut menciptakan kedekatan emosional antara pelanggan dan *coffee shop*. Kombinasi antara mutu produk yang konsisten serta kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman pelanggan yang baik dan berkesinambungan.

Dengan demikian, peranan *barista* tidak hanya terfokus pada aspek teknis pembuatan minuman, namun juga sebagai penjaga kualitas pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Konsistensi rasa yang dijaga melalui *SOP* pelayanan prima terbukti berkontribusi langsung dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara.

Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam melakukan penelitian ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen di Coffee Shop Titik Kumpul Sokanandi Banjarnegara yang telah memberikan kesempatan, dukungan waktu kepada penelitian. Terima kasih juga kepada staf barista yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan mereka, yang sangat berharga bagi penelitian kami.

Kami menghargai kontribusi para akademisi dan peneliti yang telah memberikan referensi serta panduan yang membantu dalam menyusun penelitian ini. Kami berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan moral yang telah menjadi sumber semangat bagi kami. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan industri kopi dan barista serta meningkatkan kualitas pelayanan dan konsistensi rasa di *coffee shop*. Kami ucapkan terima kasih kepada fakultas pariwisata Universitas Udayana atas bantuan administrasinya kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi Pratama Putra, Asdi, A., & Aulia, A. (2024). the Influence of Coffee Taste and To Product Variety Towards Customer Loyalty (Study on Coffee Frommakassar Coffee). *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 2(4), 879–891. <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v2i4.138>
- Alfianto, A. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 189–192. [http://repository.iainkudus.ac.id/3872/%0Ahttp://repository.iainkudus.ac.id/3872/5/5 bab ii.pdf](http://repository.iainkudus.ac.id/3872/%0Ahttp://repository.iainkudus.ac.id/3872/5/5%20bab%20ii.pdf)
- Bayu, I. K. K., & Semara, I. M. T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Barista terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 104–117. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.693>
- Delvia, A. S., Fenita, V. N., Yulianda, Andika, E. T., & Hendri. (2025). Analisis Peran Profesi Barista Dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan Dan Strategi Bisnis Kedai Kopi Dan Minuman: Studi Kasus Pada Coffe Shop Cut Time. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5(3), 6107–6112. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i3.3557>
- Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, L. W.

- (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin*. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Herda Tri Arnawa, I. K., Oka Saputra, I. G., & Manggala RS, A. (2022). Kualitas Produk dan Pelayanan Barista bagi Kepuasan Konsumen kedai Hermess Kopi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 36(1), 25–34. <https://doi.org/10.52318/jisip.2022.v36.1.3>
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 69–77. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29078>
- Purnama, P., Yusup, E., & Nayiroh, L. (2025). Strategi Komunikasi Persuasif Barista dalam Membangun Kepuasan Pelanggan di DPOM Coffee Karawang. *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 54–60. <https://doi.org/10.56832/edu.v5i3.1731>
- Rezki, R., & Efi, A. (2025). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan NA Coffee. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 30(1), 101–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.30647/jip.v30i1.1863>
- Risyan, F., Amboro Alfianto, M., Hadibroto, J. U., & Lukman, L. (2025). The Influence of Barista Interpersonal Communication on Customer Loyalty (Study on Coffee Memories Customers at Pondok Ranji Outlet). *International Journal of Social Science and Human Research*, 08(10), 8472–8478. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i10-113>
- Rusdiyanto, Wahyu Suranti, S. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI Wahyu. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 15–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37406>
- Safa, S., & Teofilus, T. (2026). *Customer Experience Dan Loyalitas Dalam Industri Kopi: Peran Mediasi Kepuasan*. 8(2), 381–404. <https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jeej.v8i2.36438>
- Sari, D. N. B., Sutaguna, I. N. T., & Rahyuda, I. (2024). Upaya food and beverage servie dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di gajah mada restaurant lumajang, jawa timur. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalis*, 8(1), 113–129. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/77246>
- Wahyu, M., Winata, R., Ilham, W., & Alhamdi, R. (2025). *Pengaruh Konsistensi Rasa dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi Ameng Belakang Padang*. 5(8), 1614–1627. <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/comserva.v5i8.3404>
- Wayan Ayuk Candra Dewi, N., Bagus Ketut Astina, I., & Nyoman Tri Sutaguna, I. (2025). Karakteristik dan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di luhtu's coffe shop sanur bali. *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS*, 9(1), 236–248. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/82169>