

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA (*STORE
ATMOSPHERE*) DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Dans Camp Cafe and Bistro Jakarta)

PROPOSAL SKRIPSI



U I Nama E I : Putri Salsabila

NIM : 43119010122

Program Studi S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA (*STORE
ATMOSPHERE*) DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Dans Camp Cafe and Bistro Jakarta)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Putri Salsabila

NIM : 43119010122

Program Studi S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Salsabila

NIM : 43119010122

Program Studi : Manajemen SI

Menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 15 Juni 2023



Putri Salsabila

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Salsabila
NIM : 43119010122
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana (Store Atmosphere) dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus Pada Dans Camp Cafe and Bistro)
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Amzad Samudro, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232658



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, suasana (*Store atmosphere*) dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Dans Camp Cafe and Bistro. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang datang ke Dans Camo Cafe and Bistro. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 165 orang responden dengan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Component atau Variance Based Structural Equation Model dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Suasana (*Store atmosphere*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, suasana (*Store atmosphere*), kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This study aims to assess how much influence the quality of service, atmosphere (Store atmosphere) and product quality on customer satisfaction at Dans Camp Cafe and Bistro. The population in this study is consumers who come to Dans Camo Cafe and Bistro. The number of samples in this study was 165 respondents with purposive sampling techniques. The data collection method used is a survey with this research instrument is a questionnaire. The data analysis method used in this study is the Component or Variance Based Structural Equation Model where the data processing uses the PLS version of the Partial Least Square (Smart-PLS) program.

The results of this study show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, Store atmosphere, product quality, and customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana (*Store atmosphere*) dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Dans Camp Cafe and Bistro)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Amzad Samudro, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat kepada penulis. Oleh karenanya dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah. M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Eri Marlapa, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Agus Arijanto, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama perkuliahan.
6. Bapak R. Joko Sugiharjo, Ir.MM selaku dosen Tugas Akhir yang telah mengarahkan, dan memberikan memotivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat tersusun.
7. Teristimewa Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral maupun materil yang tiada hentinya kepada penulis.
8. Pihak Dans Camp Cafe and Bistro yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan Esti, Rina, dan Sarah yang selalu memberikan semangat, motivasi dan mendengarkan keluh kesah selama penelitian dilakukan.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri. Akhir kata dengan segala kerendahan diri penulis ucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 15 Juni 2023

Putri Salsabila

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Perilaku Konsumen	14
3. Kepuasan Pelanggan	16
4. Kualitas Pelayanan	20
5. Suasana	23
6. Kualitas Produk	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Rerangka Pemikiran	31
D. Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	36

1. Definisi Variabel	36
2. Operasional Variabel	37
3. Uji Kualitas Data Pre Test	40
D. Skala Pengukuran	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Analisis Deskriptif	50
1. Deskriptif Responden	50
2. Deskriptif Jawaban Responden	53
B. Analisis Data	59
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
2. Evaluasi Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	65
3. Pengujian Hipotesis	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	70
2. Hubungan Antara Suasana Dan Kepuasan Pelanggan	70
3. Hubungan Antara Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Simpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Kepuasan Konsumen Dans Camp Cafe and Bistro	3
Tabel 1.2 Data Pengunjung Dans Camp Cafe and Bistro	7
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Penelitian Dans Camp Cafe and Bistro	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.3 Operasional Variabel Suasana (Store atmosphere)	39
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kualitas Produk	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Pre-Test	40
Tabel 3.6 Instrumen Skala Likert	42
Tabel 4.1 Pertanyaan Saringan	51
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Suasana	56
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Produk	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Fornell Larcker Criterion	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Cross Loadings	63
Tabel 4.12 Hasil pengujian AVE	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Konstruk Reliabilitas dan Cronbach's Alpha	65
Tabel 4.14 Pengujian R-Square	66
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Domestik (2014 – 2019)	1
Gambar 1.2 Jumlah Kedai Kopi di Indonesia Tahun 2019	2
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Konvergen	60
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Bootstrapping	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	86
Lampiran 2. Kuesioner	87
Lampiran 3. Jawaban Responden	93
Lampiran 4. Deskriptif Responden	106
Lampiran 5. Deskriptif Variable	107
Lampiran 6. Hasil Uji Model Pengukuran	111
Lampiran 7. Hasil Uji Model Struktural	115

