

**PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSFER* DAN  
VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN  
*CAFE JAILBREAK* DI PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh:**

**HARIRI SOFA  
1502010011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH LOKASI ATMOSFER DAN VARIASI MAKANAN  
TERHADAP  
KEPUTUSAN PELANGGAN CAFE JAIL BREAK**

**(Studi Pada Masyarakat Purwokerto Pelanggan Cafe Jail Break)**



**Oleh :**

**Hariri Sofa**

**Diterima Dan Disetujui Oleh  
Pembimbing**



**Arini Hidayah, SE, M.Si**

**NIK 2160341**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Hariri Sofa  
Nim : 1502010011  
Program studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Lokasi Atmosfer Dan Variasi Makanan Terhadap Keputusan Pelanggan Cafe Jail Break (Studi Pada Masyarakat Purwokerto Pelanggan Cafe Jail Break)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, SE, M.Si  
Anggota I : M. Agung Miftahuddin, SE, M.Si  
Anggota ii : Purnadi, SE, M.Si

(*Arini Hidayah*)  
(*M. Agung Miftahuddin*)  
(*Purnadi*)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 3 Juli 2019

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



*(Signature)*  
Arif Darmawan, S.E, M.Si  
NIK. 2160148

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : Hariri Sofa

NIM : 1502010011

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2019

Yang membuat pernyataan



Hariri Sofa

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

### UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hariri Sofa  
NIM : 1502010011  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bismis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan hak bebas royalti non eksklusif (*non-exklusive royalti-free right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

#### **PENGARUH LOKASI, *STORE ATMSOPHERE*, DAN VARIASI PRODUK TERHADAPP KEPUASAN PELANGGAN *CAFE JAILBREAK* DI PURWOKERTO**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihkan media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dengan sebagai pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 3 Juli 2019

Yang Menyatakan



Hariri Sofa

PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSFER* DAN  
VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
CAFE JAILBREAK DI PURWOKERTO

Hairi Sofa<sup>1</sup>, Arini Hidayah<sup>2</sup>

[Haririsofa11@gmail.com](mailto:Haririsofa11@gmail.com)

Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, *store atmosfer*, dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan Cafe Jailbreak di Purwokerto. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 102 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriterianya adalah pelanggan Cafe Jailbreak yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali.

Hasil hipotesisnya menunjukkan bahwa secara parsial lokasi, *store atmosfer*, dan variasi produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Jailbreak. Ditunjukkan oleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Selain itu, secara simultan lokasi, *store atmosfer*, dan variasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan cafe Jailbreak. Ditunjukkan oleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan berpengaruh signifikan.

**Kata kunci:** Lokasi, *Store Atmosfer*, Variasi Produk dan Kepuasan Pelanggan

# **THE EFFECT OF LOCATION, STORE ATMOSPHERE AND PRODUCT VARIATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE JAILBREAK PURWOKERTO**

Hariri sofa<sup>1</sup>, Arini Hidayah<sup>2</sup>

**Faculty of Economics and Business**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

## **ABSTRACT**

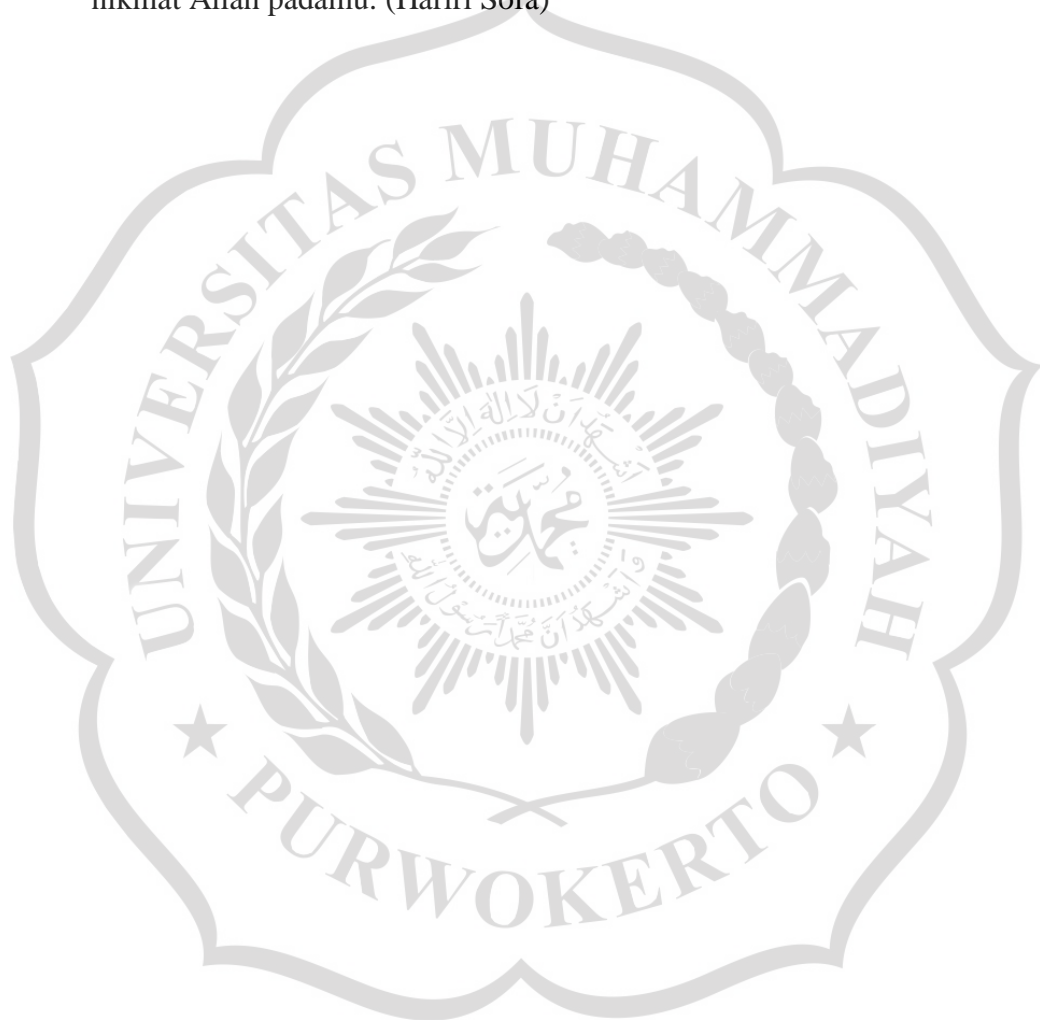
This study aims to determine the effect of location, store atmosphere, and product variation on customer satisfaction at Jailbreak Cafe in Purwokerto. Samples obtain 102 respondents were taken using purposive sampling technique. The chosen criteria is Jailbreak Cafe Customers who have made purchases more than once. The results of the hypothesis showed that as partial, location, store atmosphere, and product variation have significantly positive effects on customer satisfaction in Jailbreak Cafe. Furthermore, as simultaneous, also found that location, store atmosphere, and product variations have significant effects on the satisfaction of Jailbreak cafe customers.

**Keywords :** Location, Store Atmosphere, Product variation, Customer Satisfaction

Note : bisa dihilangkan di abstrak Indonesia mengenai count nya

## MOTTO

- ❖ Jika Hidupmu Terasa Buruk Lihatlah Mereka yang berada dibawahmu (dalam urusan harta dan dunia) dengan begitulah kamu tidak akan meremehkan nikmat Allah padamu. (Hariri Sofa)



## PERSEMBAHAN



***Kupersembahkan skripsi ini kepada :***

*Kedua orangtua sebagai tanda terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Dan untuk semua orang yang ku sayangi, terimakasih atas semua yang telah kalian berikan selama ini.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
5. Untuk orangtua saya, yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

6. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral mapupun materiil, memberi nasihat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas A angkatan 2015. Tetap semangat dan sukses selalu untuk kita semua.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Agustus 2019

Penulis

Hariri Sofa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan .....	6
E. Manfaat .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Pengertian Pemasaran .....	8
2. Lokasi .....	9
3. <i>Store Atmosphere</i> .....	9
4. Variasi Produk .....	16
5. Kepuasan Pelanggan .....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	23
1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
3. Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
4. Kepuasan Pelanggan .....	25
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	27
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Populasi Dan Sampel .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	28
3. Teknik <i>Purposive Sampling</i> .....	29

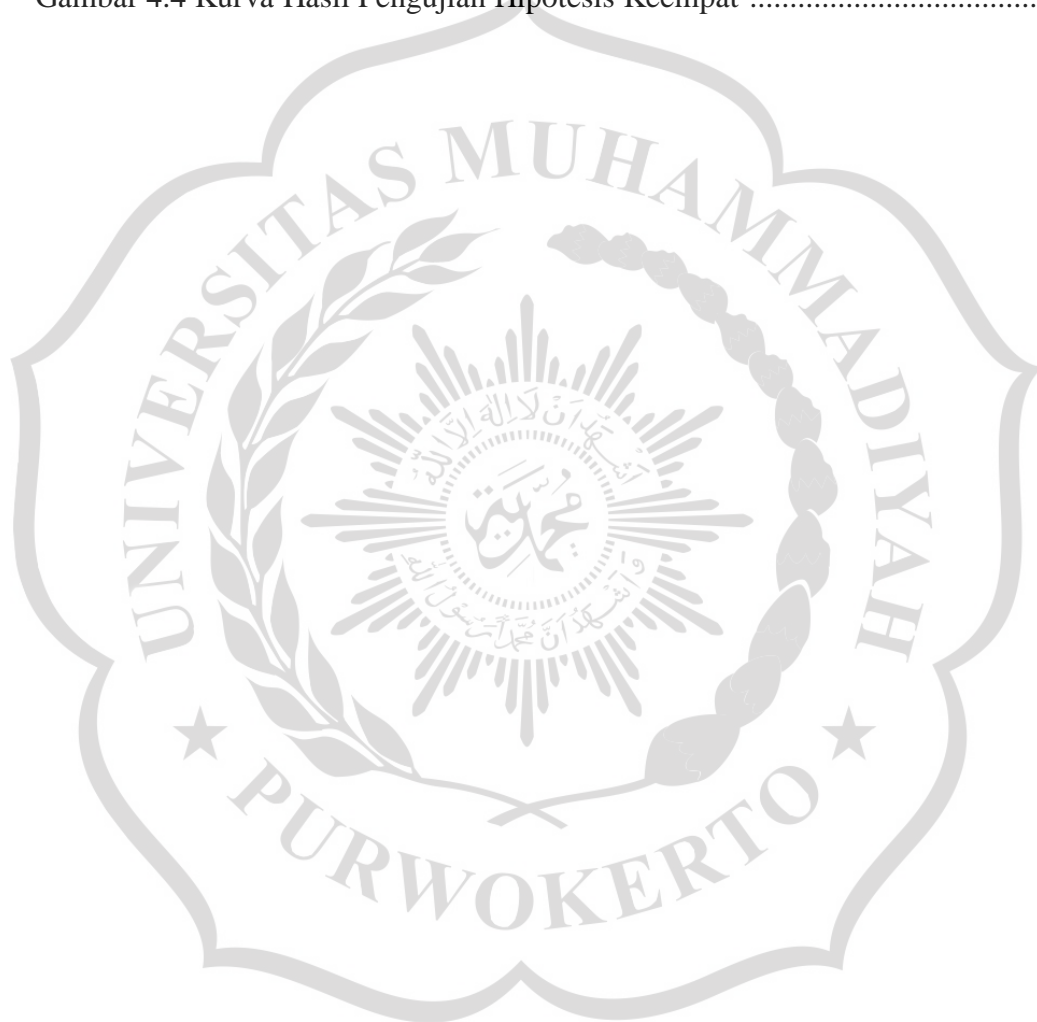
C. Metode Pengumpulan Data .....	29
D. Variabel Penelitian .....	30
1. Variabel Bebas .....	30
2. Variabel Terikat .....	30
E. Definisi Operasional.....	31
1. Variabel Bebas .....	31
2. Variabel Terikat .....	33
F. Metode Analisis Data .....	33
1. Analisis Kualitatif .....	33
2. Uji Instrumen Penelitian .....	34
a. Uji Validitas .....	34
b. Uji Reliabilitas .....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	35
a. Uji Normalitas .....	35
b. Uji Multikolinearitas .....	35
c. Uji Heteroskedastisitas .....	36
4. Uji Hipotesis .....	37
a. Analisis Linier Berganda .....	37
b. Uji T .....	37
c. Uji F.....	39
d. Uji Determinasi .....	41
<b>BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Cafe Jailbreak .....	42
B. <i>Respon Rate</i> .....	43
C. Karakteristik Responden .....	43
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	47
E. Uji Instrumen Data .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	51
F. Uji Asumsi Klasik .....	52
1. Uji Normalitas .....	52
2. Uji Multikolinearitas .....	53
3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4. Uji Hipotesis.....	54
5. Uji T .....	56
6. Uji F.....	58
G. Uji Determinasi.....	60
H. Pembahasan .....	60
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i> Terhadap Kuesioner.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Lokasi .....	47
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	48
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Variasi Produk .....	49
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji $R^2$ .....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 3.1 Kurva Uji t .....	39
Gambar 3.2 Kurva Uji F .....	40
Gambar 4.1 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Pertama .....	57
Gambar 4.2 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Kedua .....	57
Gambar 4.3 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga .....	58
Gambar 4.4 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Keempat .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	70
Lampiran 2 : <i>Respon Rate</i> .....	75
Lampiran 3 : Data Responden .....	76
Lampiran 4 : Jawaban Responden .....	81
Lampiran 5 : Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden .....	91
Lampiran 6 : Hasil Statistik Deskriptif Kuesioner .....	92
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	97
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik .....	100
Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	101
Lampiran 10 : R Tabel .....	102
Lampiran 11 : t Tabel .....	106
Lampiran 12 : F Tabel .....	109

