

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN MENU DAN
SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOCIETY COFFEE
HOUSE PURWOKERTO
(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

FIANDA SAGUH PRASETYO

1902010085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN MENU,
DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SOCIETY COFFEE HOUSE PURWOKERTO
(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

FLANDA SAGUH PRASETYO

1902010085

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing :



Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si

NIK. 2160159




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Fianda Saguh Prasetyo
NIM : 1902010085
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pelanggan Society Coffee House Purwokerto.(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

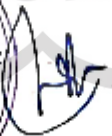
Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Totok Haryanto, S.E., M.M ()
Anggota 2 : Hermin Endratno, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 13 April 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fianda Saguh Prasetyo
Nim : 1902010085
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya 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, 13 April 2023

Yang menyatakan



Fianda Saguh Prasetyo

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi ilmu pengetahuan saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fianda Saguh Prasetyo
Nim : 1902010085
Program Studi : Manajemen S1
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pelanggan Society Coffee House Purwokerto (Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 13 April 2023

Yang menyatakan,



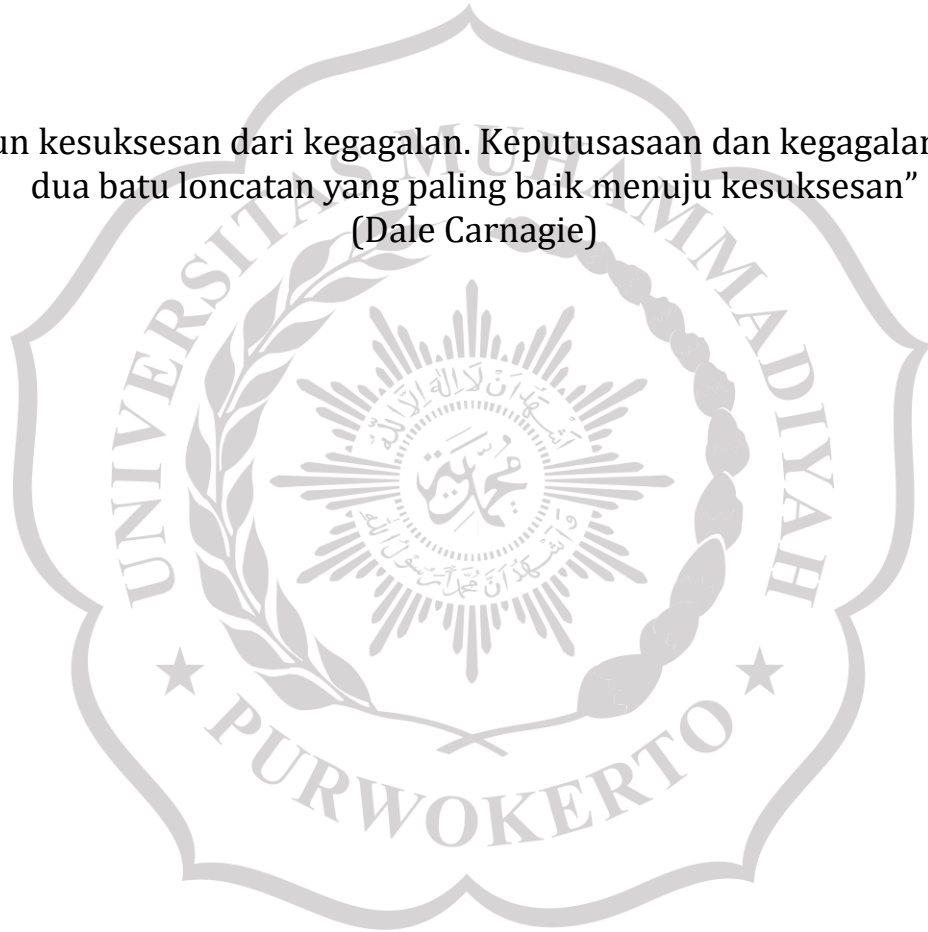
Fianda Saguh Prasetyo

MOTTO

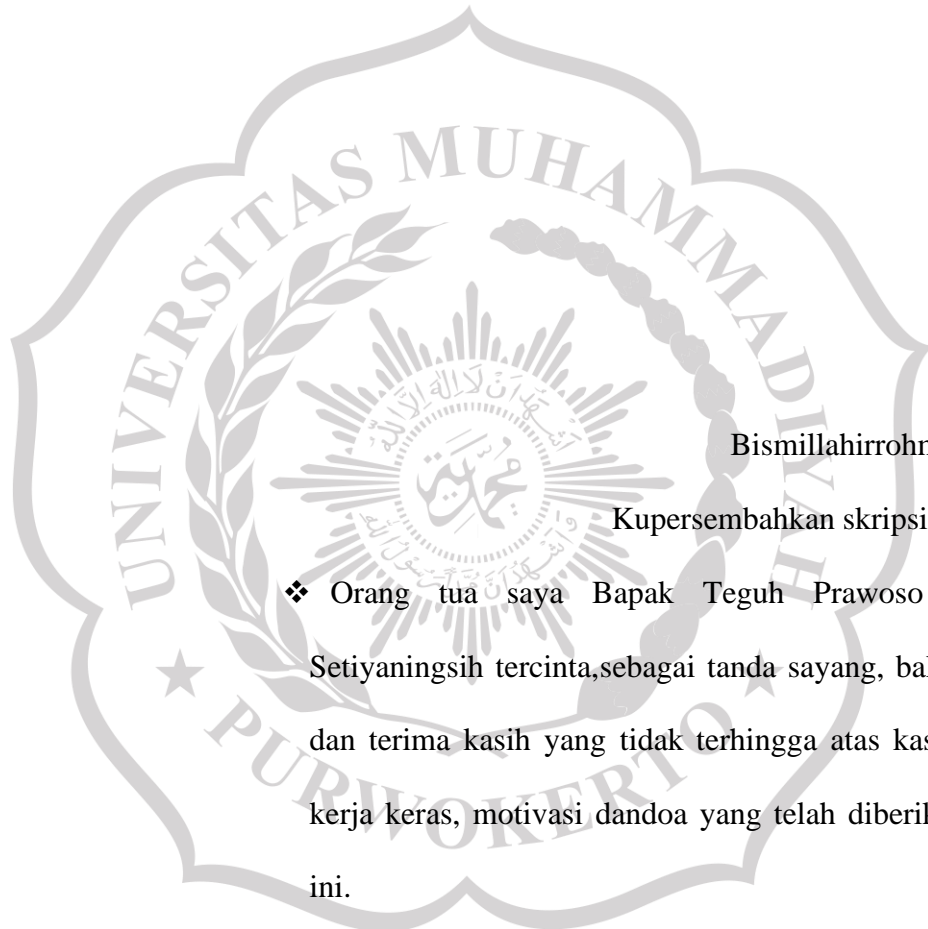
“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain engga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun engga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

**“Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan”
(Dale Carnegie)**



PERSEMBAHAN



Bismillahirrohmanirrohim

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

❖ Orang tua saya Bapak Teguh Prawoso dan Ibu Setyaningsih tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.

❖ Adik saya Nanda Satria Firmansyah sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aami

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi saya.
4. Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Totok Haryanto, S.E., M.M selaku dosen penguji I dan Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf 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.

7. Untuk kedua orang tua Bapak Teguh Prawoso dan Ibu Setiyaningsih yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk Calon istri saya Nesthy Pristiyani yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman Nur Alfin Purniawan, Eky Fabio, dan Ivan Ariqo yang telah menjadi teman perjalanan saya selama diperkuliahan dari semester 2 sampai wisuda ini atas dukungan dan selalu memberikan semangat di skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen B angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan serta selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati suka duka selama berada di perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Purwokerto, 13 April 2023

Penulis



Fianda Saguh Prasetyo

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN MENU, DAN
SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOCIETY
COFFEE HOUSE PURWOKERTO**

(Studi pada mahasiswa dikota Purwokerto)

Fianda Saguh Prasetyo¹, Muchammad Agung Miftahuddin²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

fianda1412@gmail.com muchammadagumgm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keragaman menu dan suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan pada Society Coffee House Purwokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling yang didapat melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel yang didapatkan menggunakan perhitungan Slovin sebanyak 110 responden dan data diolah menggunakan SPSS. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keragaman menu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan suasana cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu, Suasana Cafe, Kepuasan Pelanggan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, MENU DIVERSITY, AND CAFE
ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION SOCIETY COFFEE
HOUSE PURWOKERTO**
(Study on students in Purwokerto)

Fianda Saguh Prasetyo ¹, Muchammad Agung Miftahuddin ²

Faculty of Economics and Business,
University of Muhammadiyah Purwokerto

[¹fianda1412@gmail.com](mailto:fianda1412@gmail.com) [²muchammadagumgm@gmail.com](mailto:muchammadagumgm@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of the study is to analyze the effect of service quality, menu diversity and cafe atmosphere on customer satisfaction at the Society Coffee Houe Purwokerto. The sampling technique used in this study used non-probability sampling with a purposive sampling approach obtained through distributing questionnaires. The number of samples obtained using Slovin's calculation is 110 respondents and the data is processed using SPSS. The research method used in this research is multiple regression analysis. The results showed that menu diversity had a positive and insignificant effect on customer satisfaction, service quality and store atmosphere had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Menu Diversity, Cafe Atmosphere, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Batasan Masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Landasan Teori.....	18
1. Perilaku Konsumen.....	18
2. Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Kualitas Pelayanan.....	24
4. Keragaman Menu.....	28
5. Suasana Cafe.....	31
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pemikiran.....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Metode Pengumpulan Data.....	50
D. Variabel Penelitian.....	52
E. Definisi Operasional.....	52
F. Metode Analisis Data.....	54
1. Uji Instrumen.....	54
2. Analisis Deskriptif.....	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	56
4. Uji Analisis Data.....	58
5. Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Hasil Penelitian.....	65
1. Gambaran Umum Society Coffee House Purwokerto.....	65
2. Response Rate.....	68
3. Karakteristik Responden.....	69
4. Analisis Deskriptif.....	71
5. Metode Analisis Data.....	77
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
7. Uji Asumsi Klasik.....	78
8. Uji Analisis Data.....	81
9. Uji Hipotesis.....	82
B. Pembahasan.....	95
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu, dan Suasana Cafe secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
3. Pengaruh Keragaman menu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
4. Pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98

BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan	99
B. Keterbatasan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	105

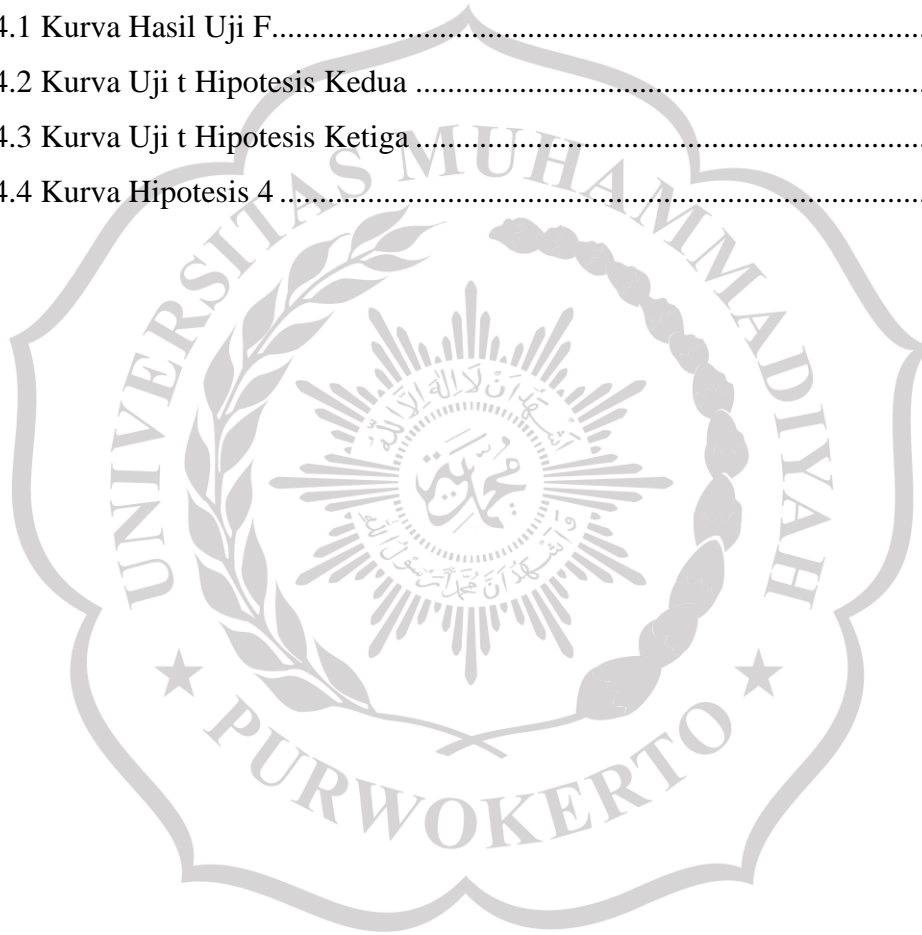


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peningkatan Konsumsi Kopi Nasional	3
Tabel 1.2 Data Ketertarikan antara Gen-z dengan Coffee Shop	3
Tabel 1.3 Segmentasi Penelitian.....	4
Tabel 1.4 Daftar Cafe dan Coffee Favorite di Purwokerto.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Rencana Penyebaran Kuesioner Mahasiswa UMP, UIN SAIZU, UNSOED	50
Tabel 3.2 Skala Likert	51
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	53
Tabel 4.1 Response Rate	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keragaman Menu.....	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Suasana Cafe.....	76
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	78
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keragaman Menu (X2)	79
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Suasana Cafe (X3)	80
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	81
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov.....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Metode Uji Glejser.....	85
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F)	89
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	91
Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi dari Pengujian Hipotesis	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama	60
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua.....	62
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	63
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat.....	64
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji F.....	90
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	92
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	93
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis 4	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 2: Deskriptif Responden.....	114
Lampiran 3: Distribusi Frekuensi Responden	119
Lampiran 4: Deskriptif Statistik	120
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas.....	142
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	148
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas.....	149
Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas	149
Lampiran 9: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	150
Lampiran 10: Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	150
Lampiran 11: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	150
Lampiran 12: Hasil Uji Simultan F	151
Lampiran 13: Hasil Uji Parsial t	151
Lampiran 14: r tabel	151
Lampiran 15: f tabel	154
Lampiran 16: t tabel.....	154
Lampiran 17 Dokumentasi Society Coffee House Purwokerto.....	152
Lampiran 18 Dokumentasi dengan responden.....	153