

**PENGARUH SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
CAFE DONTEA DI PEMALANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen S1

**KARISMA TRI SURYANI
1902010454**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
CAFE DONTEA DI PEMALANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen S1

**KARISMA TRI SURYANI
1902010454**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
CAFE DONTEA DI PEMALANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen S1

Oleh :

KARISMA TRI SURYANI
1902010454

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Restu Frida Utami', is written over a horizontal line.

Restu Frida Utami, S.E., M.Si
NIK. 2160496




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Karisma Tri Suryani
NIM : 1902010454
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe Dontea Di Pemalang.**

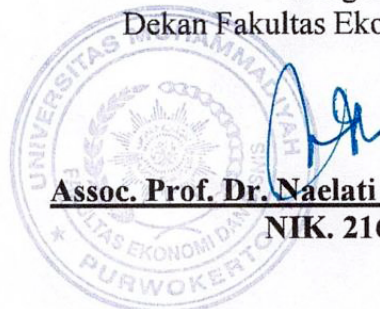
telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Restu Frida Utami, SE., M.Si ()
Anggota 1 : Arini Hidayah, SE., M.Si ()
Anggota 2 : Maulida Nurul Innayah, SE, M.Sc ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 13 April 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karisma Tri Suryani
NIM : 1902010454
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 yang 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, 13 April 2023

Yang membuat pernyataan



Karisma Tri Suryani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karisma Tri Suryani
NIM : 1902020454
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
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 SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CAFE
DONTEA DI PEMALANG.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedi/mengalihformatkan, 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

Menyatakan,



Karisma Tri Suryani

MOTTO

“Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai”
-Unknown-

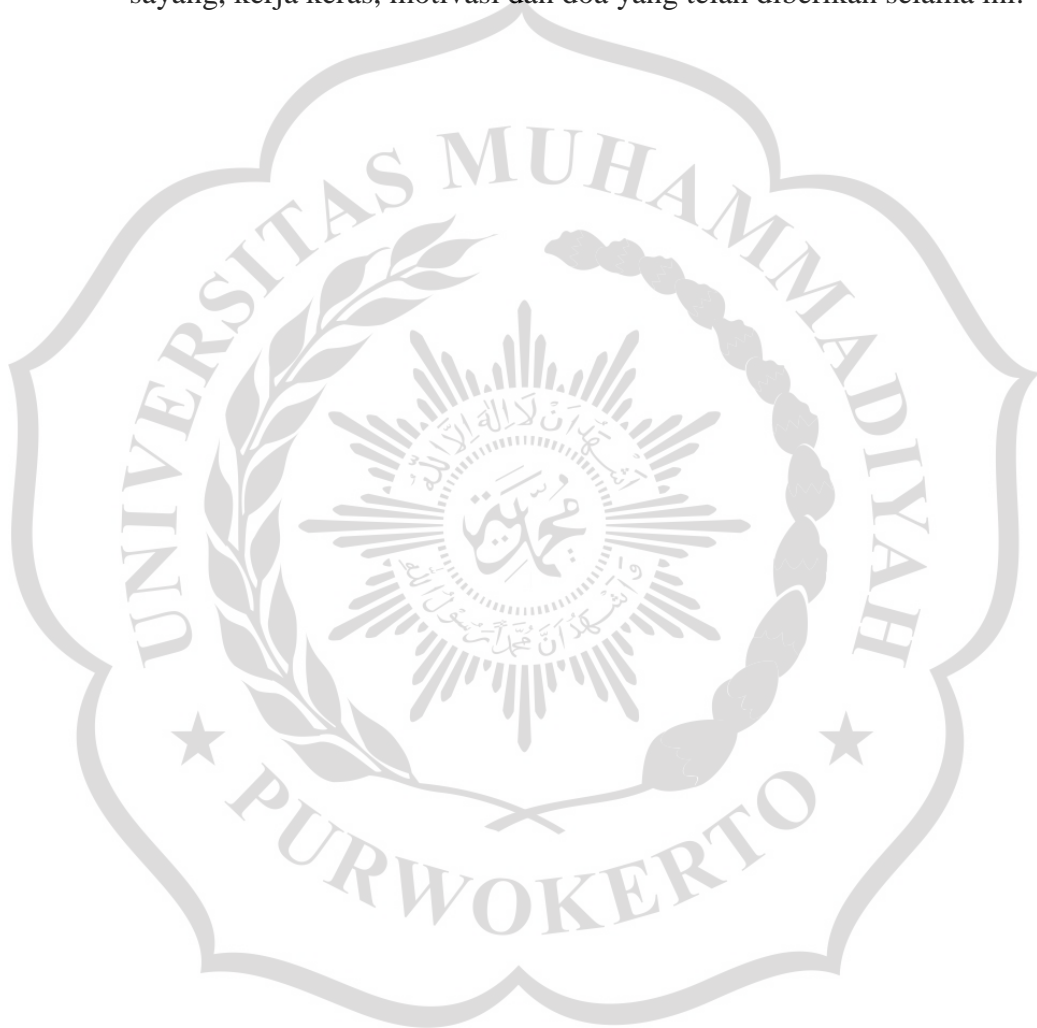
“susah, tapi bismillah”
-Fiersa besari-



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Orang tua saya Ibu Sri Riyani dan bapak Abdul Ghofar sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat 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 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. Allah SWT yang telah memberikan rahmat kepada saya melalui kesehatan, semangat, dan inspirasi yang membuat saya terus bekerja keras untuk mencapai hasil terbaik.
2. Dr. Jebul Suroso, S.Kp.,Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Dr. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
5. Restu Frida Utami, SE., 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.
6. Arini Hidayah S.E, M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Maulida Nurul Innayah,S.E,M.Sc, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. 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.
9. Untuk diri sendiri yang telah berusaha, semangat berjuang, bertahan dan tidak menyerah hingga titik ini.
10. Untuk kedua orang tua saya Ibu Sri Riyani dan bapak Abdul Ghofar yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Untuk Anak - anak Tulip Kost terimakasih sudah menemani, membantu dan mendengarkan keluh kesah selama 8 semester ini.
12. Untuk Irkham Maulana terimakasih sudah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, pikiran, maupun materi dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

**PENGARUH SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Pada Cafe Dontea Di Pemalang)**

Karisma Tri Suryani¹, Restu Frida Utami²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis ⁽¹⁾⁽²⁾
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
[1karismatri02@gmail.com](mailto:karismatri02@gmail.com)
[2restufridautami06@yahoo.co.id](mailto:restufridautami06@yahoo.co.id)



ACC

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Cafe Dontea di Pemalang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan teknik Probability Sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner alat uji yang digunakan asumsi klasik, uji analisis data dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menyatakan suasana cafe dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, suasana cafe berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji Sobel menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen memediasi hubungan antara suasana cafe terhadap loyalitas konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : suasana cafe, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the effect of the cafe atmosphere, service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Cafe Dontea in Pemalang. This research is quantitative research with a survey approach. The sample of this study were 100 respondents using the Probability Sampling technique. This research instrument uses a questionnaire test tool used classical assumptions, data analysis test and hypothesis testing. The results of this study state that the cafe atmosphere and service quality have a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, the cafe atmosphere has no effect on customer satisfaction, service quality has no effect on customer satisfaction. The results of the Sobel Test concluded that customer satisfaction mediate the relationship between the cafe atmosphere on customer loyalty and service quality on customer loyalty.

Keywords : *cafe atmosphere, service quality, customer loyalty, and customer satisfaction.*

**THE EFFECT OF CAFE ATMOSPHERE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE
(At Cafe Dontea in Pematang)**

Karisma Tri Suryani¹, Restu Frida Utami²
Faculty of Economics and Business⁽¹⁾⁽²⁾
Muhammadiyah University Purwokerto

¹karismatri02@gmail.com

²restufridautami06@yahoo.co.id

ABSTRACT

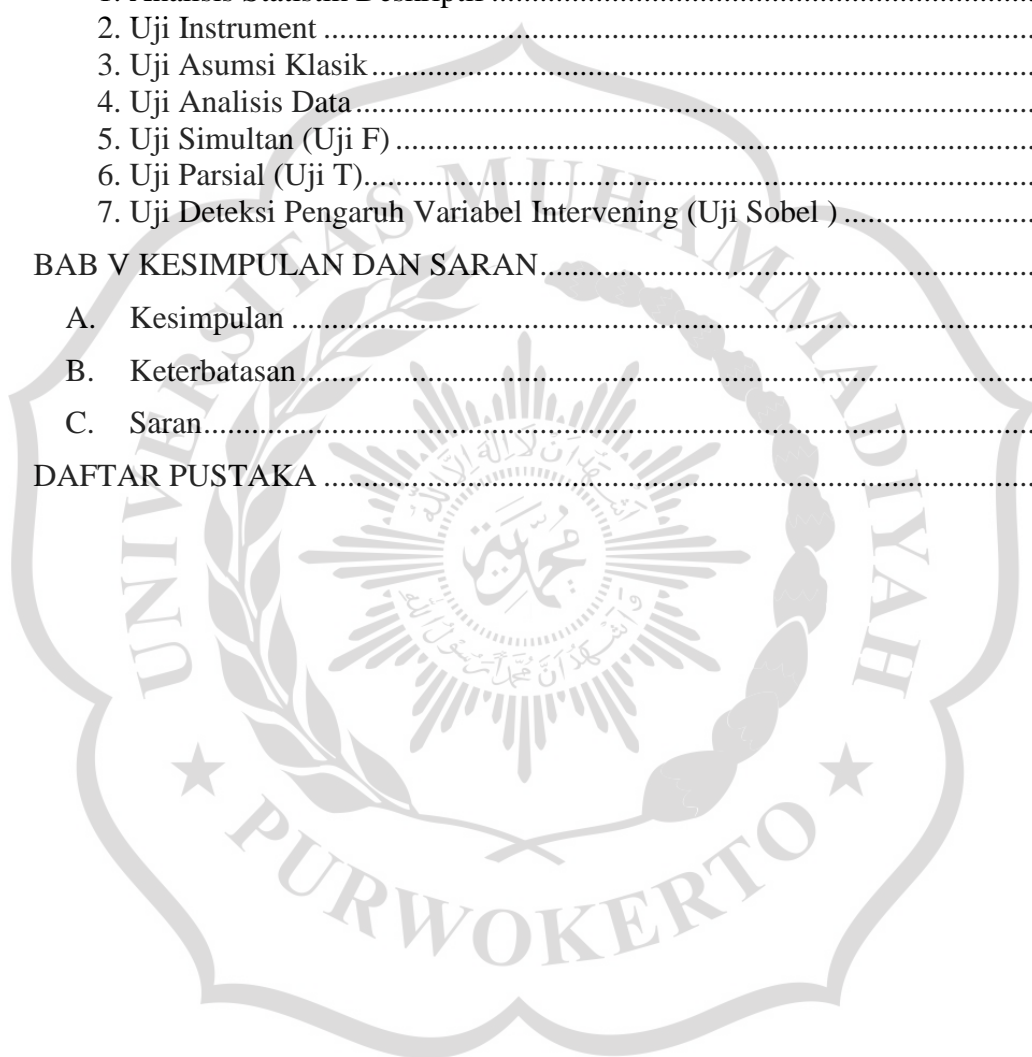
The purpose of the study was to determine the effect of the cafe atmosphere, service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Cafe Dontea in Pematang. This research is quantitative research with a survey approach. The sample of this study were 100 respondents using the Probability Sampling technique. This research instrument uses a questionnaire test tool used classical assumptions, data analysis test and hypothesis testing. The results of this study state that the cafe atmosphere and service quality have a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, the cafe atmosphere has no effect on customer satisfaction, service quality has no effect on customer satisfaction. The results of the Sobel Test concluded that customer satisfaction mediate the relationship between the cafe atmosphere on customer loyalty and service quality on customer loyalty.

Keywords : *cafe atmosphere, service quality, customer loyalty, and customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka berpikir.....	25
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Metode Pengumpulan Data.....	33
D. Variabel Penelitian	34
E. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49

A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Cafe Dontea.....	49
B. Deskripsi Responden	50
1. Response Rate	50
2. Karakteristik Responden	51
C. Analisis Data	52
1. Analisis Statistik Deskriptif	52
2. Uji Instrument	58
3. Uji Asumsi Klasik.....	62
4. Uji Analisis Data.....	67
5. Uji Simultan (Uji F)	71
6. Uji Parsial (Uji T).....	73
7. Uji Deteksi Pengaruh Variabel Intervening (Uji Sobel)	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan.....	89
C. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92

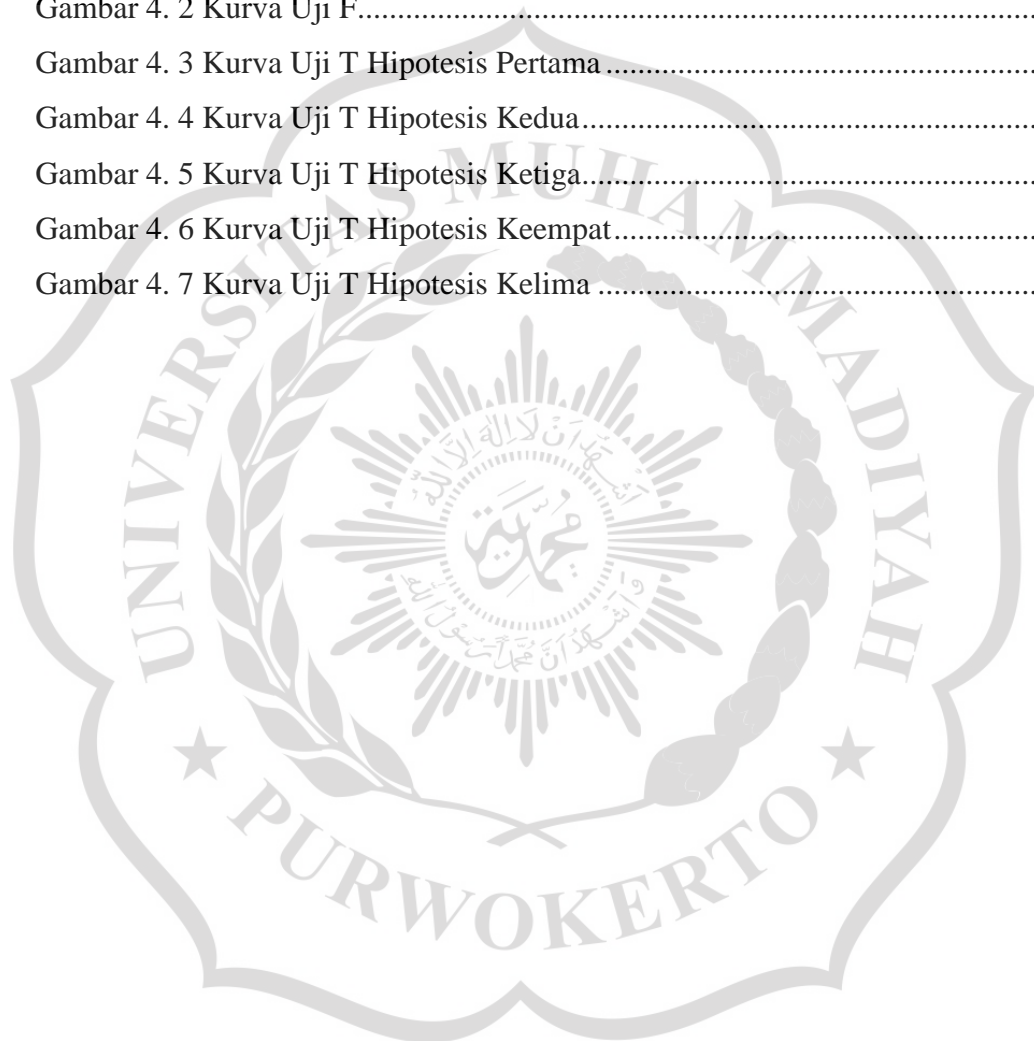


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 4. 1 Response Rate	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 4 Suasana Cafe (X1)	53
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan (X2)	54
Tabel 4. 6 Loyalitas Konsumen (Y).....	56
Tabel 4. 7 Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas Suasana Cafe (X1)	59
Tabel 4. 9 Kualitas Pelayanan (X2)	59
Tabel 4. 10 Loyalitas Konsumen (Y).....	60
Tabel 4. 11 Kepuasan Konsumen (Z)	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 13 Uji Normalitas model 1.....	63
Tabel 4. 14 Uji Normalitas model 2.....	63
Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas Model 1	64
Tabel 4. 16 Uji Multikolinieritas Model 2	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	66
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Model 1	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda model 2.....	69
Tabel 4. 21 Hasil Nilai Koefisien Determinasi(R^2)Model 1	70
Tabel 4. 22 Hasil Nilai Koefisien Determinasi(R^2) Model 2	71
Tabel 4. 23 Hasil Uji F Model 1	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji F Model 2	73
Tabel 4. 25 Hasil Uji t Model 1.....	74
Tabel 4. 26 Hasil Uji t Model 2.....	74
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	42
Gambar 3. 2 Kurva Uji T	44
Gambar 4. 1 Kurva Uji F.....	72
Gambar 4. 2 Kurva Uji F.....	73
Gambar 4. 3 Kurva Uji T Hipotesis Pertama.....	75
Gambar 4. 4 Kurva Uji T Hipotesis Kedua.....	75
Gambar 4. 5 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga.....	76
Gambar 4. 6 Kurva Uji T Hipotesis Keempat.....	77
Gambar 4. 7 Kurva Uji T Hipotesis Kelima	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2: Data Responden.....	106
Lampiran 3: Data Deskripsi Responden	108
Lampiran 4: Tabulasi Kuesioner.....	112
Lampiran 5: Hasil Analisis Statistik Deskriptif	123
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas	124
Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas	127
Lampiran 8: Uji Asumsi Klasik	128
Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	130
Lampiran 10: Uji Sobel.....	132
Lampiran 11: (R tabel, F tabel, T tabel).....	133

