

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE*
ATMOSPHERE DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CAMPUS CAFÉ
(Study Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1

AZIZAH MEGA AULIYANISA

2002010284

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAMPUS CAFÉ
(Study Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

AZIZAH MEGA AULIYANISA

2002010284

Dipriksa dan Disetujui Oleh

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Septin', is positioned above the name of the supervisor.

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si

NIK. 2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Azizah Mega Auliyansa
NIM : 2002010284
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Campus Café (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

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

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
Anggota 1 : Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D
Anggota 2 : Dr. Rr. Dian Widyaningtyas, S.E., MBA
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 03 Mei 2024

()
()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIP. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azizah Mega Auliyansa
NIM : 2002010284
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 mempertanggungjawabkannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Puwokerto, 03 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Azizah Mega Auliyansa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Azizah Mega Auliyansa
NIM : 2002010284
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAMPUS CAFÉ (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)

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

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 03 Mei 2024
Yang menyatakan



Azizah Mega Auliyansa

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS : AL BAQARAH : 286)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. ASY-SYARH : 5)

“..dan aku pasrahkan urusanku kepada Allah..”

(QS. Ghafir : 44)

- SKRIPSI -

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucap Bismillah Dan Syukur, Kupersembahkan Skripsi Ini

Kepada:

Kedua Orang tua ku Bapak Kiyat Supriyono dan Ibu Markhamah tercinta sebagai tanda rasa syukur, sayang, bakti, hormat, motivasi dan Do'a yang telah diberikan selama ini. Terima kasih atas doa, nasihat, serta kerja keras kalian yang tidak pernah berhenti mengalir. Karna Do'a yang diberikan oleh orang tua ku lebih tinggi dari langit, lebih luas dari bumi dan aku selalu berlindung didalamnya. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi bukti kebanggaan dan hadiah kecil untuk menghargai segala bimbingan dan kasih sayang yang selalu kalian berikan. Saya bersyukur memiliki orang tua sepertimu, dan semoga kesuksesan ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih cerah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Campus Café ”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Totok Haryanto, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan serta semangat selama di bangkul kuliah.
5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu., 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 dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
6. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Dosen Penguji Satu yang telah memberikan saran yang membangun serta menguji kelayakan skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. Dr. Rr. Dian Widyaningtyas, S.E., MBA selaku Dosen Penguji Dua yang telah memberikan saran yang membangun serta menguji kelayakan skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Tiara Pandan Sari, S.E., M.Si, Ak., CA selaku pengelola campus café yang telah memberikan kesempatan dan membantu untuk memperlancar penelitian ini
9. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan.
10. Kedua orang tua tercinta saya Bapak Kiyat Supriyono dan Ibu Markhamah sosok luar biasa dalam kehidupan saya yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, dan doa yang tak pernah henti dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Kakak perempuan saya Mariza Sultanah Terimakasih atas segala dukungan, do'a dan selalu memberi semangat yang tiada hentinya.
12. Untuk teman saya, Hana Fayruz, Anggi Dian Rosalinda, Chintia Marshella, Unik Gina Trisnaeni, Anisya Zulfanti Anwar, Nabila Intan Azzah, dan Sinta Amel Panca Wardaning terima kasih telah memberikan dukungan tenaga, waktu, dan pemikiran selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih senantiasa kebersamai hingga masa akhir perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
13. Teruntuk jodoh saya yang saat ini masih belum diketahui keberadaannya entah dibumi bagian mana dan sedang menggenggam tangan siapa. Percayalah kamu adalah satu alasan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini, agar kelak kamu bangga terhadap penulisan yang telah melewati hari-hari sulitnya sendirian. Mungkin saat ini bukan waktu yang tepat untuk bertemu, tapi penulis berharap kelak kita segera dipertemukan dengan versi terbaik kita masing-masing.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut mendoakan dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi ini.

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

Purwokerto, 3 Mei 2024

Penulis,

Azizah Mega Auliyansa



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE*
ATMOSPHERE DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CAMPUS CAFÉ
(Study Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah
Purwokerto)**

Azizah Mega Auliyansa¹, Tri Septin Muji Rahayu²

Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis ⁽¹⁾⁽²⁾

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

¹azizahmega7@gmail.com

²septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen kampus café. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel penelitian ini sebanyak 110 responden. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu uji regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Cita Rasa, Kepuasan Konsumen

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, AND TASTE ON CONSUMER SATISFACTION FOR CAMPUS CAFÉ

(Study on students of Muhammadiyah Purwokerto University)

Azizah Mega Auliyansa¹ , Tri Septin Muji Rahayu²

Management Study Program, Faculty of Economics and Business (1)(2)

University of Muhammadiyah Purwokerto

[¹azizahmega7@gmail.com](mailto:azizahmega7@gmail.com)

[²septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, store atmosphere, and taste on consumer satisfaction for campus café. The sample selection in this study used purposive sampling. The sample of this study was 110 respondents. The research method in this study is multiple linear regression tests. Based on the results of the study, shows that partially the service quality, store atmosphere, and taste variables have a positive and significant effect on purchasing decisions.

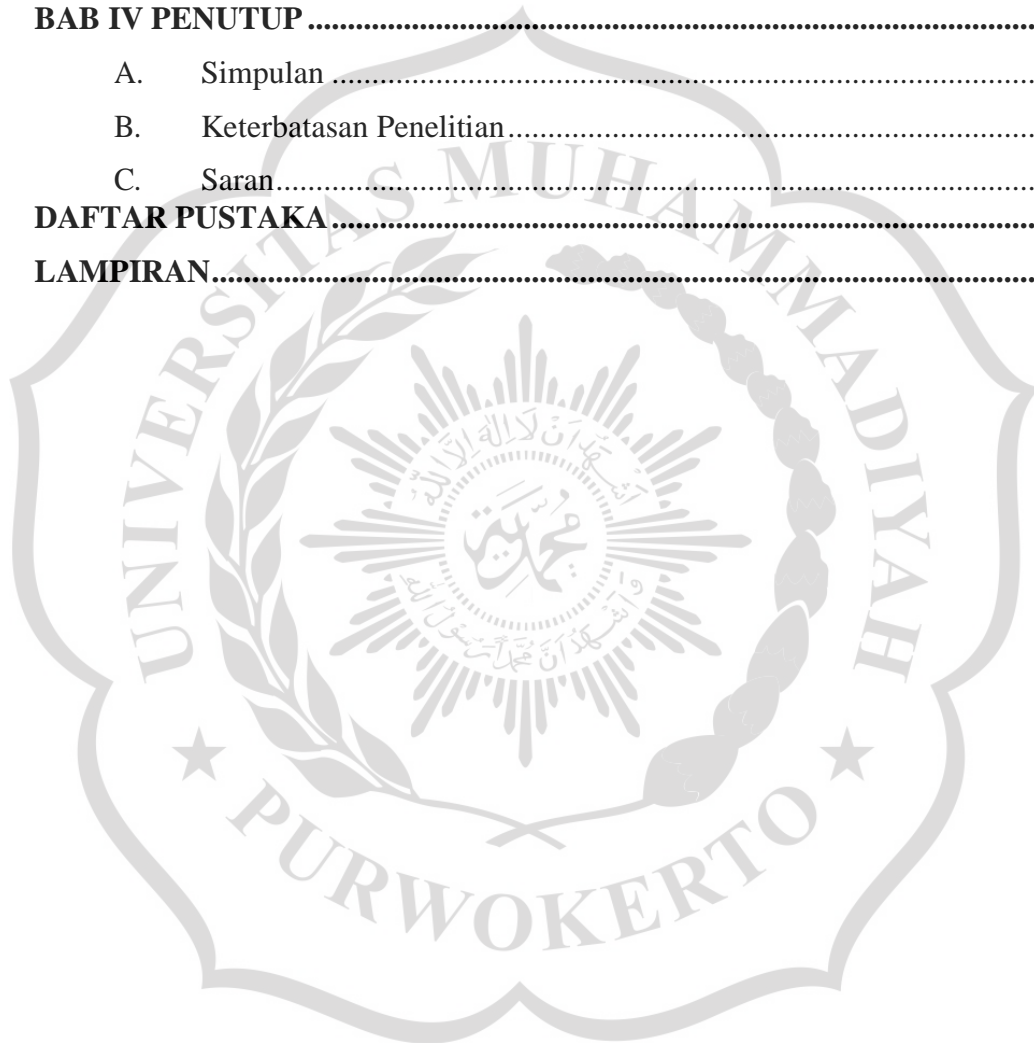
Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, and Taste, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Expectancy Disconfirmation Model (Model Diskonfirmasi Harapan).....	8
2. Perilaku Konsumen.....	10
3. Kepuasan Konsumen	12
4. Kualitas Pelayanan.....	14
5. Store Atmosphere	16
6. Cita Rasa.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran.....	29

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen	30
3. Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel	35
3. Teknik Pengambilan Sampel	35
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
1. Jenis Data.....	38
2. Sumber Data	39
3. Teknik Pengumpulan Data	39
D. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Dependen (Y).....	40
2. Variabel Independen (X)	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Metode Analisis Data	43
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
2. Uji Validitas.....	44
3. Uji Reliabilitas	44
5. Regresi Linier Berganda.....	46
6. Uji Kecocokan Model.....	47
7. Uji t.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Umum Perusahaan	52
2. Respon Rate	53
3. Gambaran Umum Responden.....	54
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	58
5. Uji Instrumen Data	67
6. Uji Asumsi Klasik.....	71

7.	Analisis Data.....	73
8.	Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	80
B.	Pembahasan.....	81
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	81
2.	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
3.	Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	83
BAB IV PENUTUP		84
A.	Simpulan	84
B.	Keterbatasan Penelitian.....	84
C.	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		92

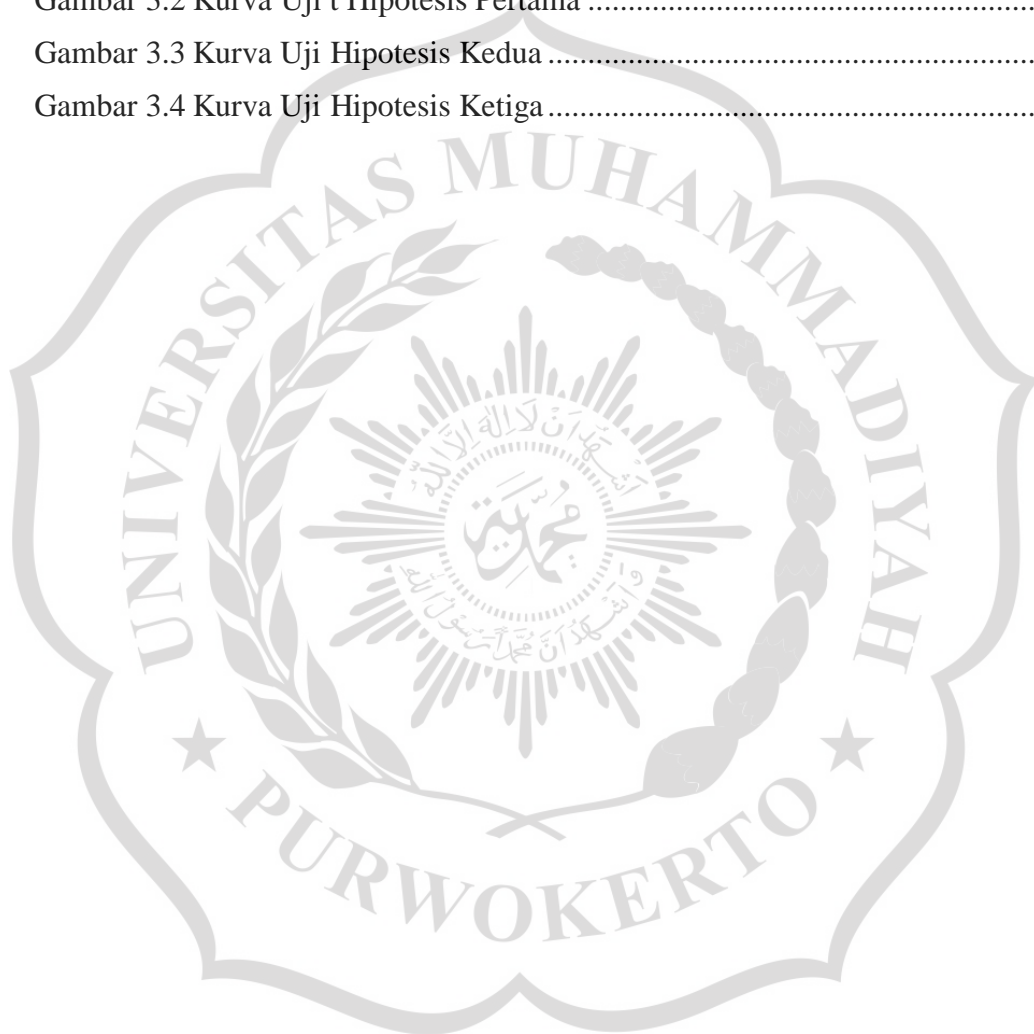


DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Jumlah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Purwokerto.....	34
Tabel 3.2 Jumlah sampel penelitian	37
Tabel 3.3 Instrument skala likert.....	40
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	53
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi usia.....	55
Tabel 4.4 Ditribusi Frekuensi Fakultas	55
Tabel 4.5 Ditribusi Frekuensi Uang Saku	57
Tabel 4.6 Ditribusi Frekuensi Pembelian.....	58
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Store Atmosphere</i>	62
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Cita Rasa.....	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Cita Rasa	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Relibilitas.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Kecocokan Model.....	75
Tabel 4.21 Hasil Uji F (<i>Goodness of Fit</i>).....	76
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Penelitian	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Kurva Uji F	48
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	49
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	51
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	78
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	79
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPRAN 1 Kuesioner Penelitian.....	93
LAMPIRAN 2 Data Deskripsi Responden	107
LAMPIRAN 3 Hasil Statistik Analisis Deskriptif	111
LAMPIRAN 4 Data Kuesioner	119
LAMPIRAN 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	133
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Validitas	136
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Reabilitas	146
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	147
LAMPIRAN 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda & Uji T.....	149
LAMPIRAN 10 Uji Kecocokan Model	149
LAMPIRAN 11 Uji F (<i>Goodness of Fit</i>)	149
LAMPIRAN 12 R Tabel	150
LAMPIRAN 13 F Tabel	153
LAMPIRAN 14 T Tabel	154
LAMPIRAN 15 Dokumentasi Penelitian.....	155
LAMPIRAN 16 Surat Keterangan Lolos Turnitin.....	156