

**PENGARUH CITA RASA, CITRA MERK, KUALITAS  
PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Purbalingga)**



**SKRIPSI**

**SUYITNO  
1802010328**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2022**

**PENGARUH CITA RASA, CITRA MERK, KUALITAS  
PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Purbalingga)**



**SKRIPSI**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata 1  
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Disusun Oleh:  
SUYITNO  
1802010328**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2022**

## HALAMAN ORISINALITAS

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Suyitno  
NIM : 1802010328  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah 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 mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Suyitno

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh

Nama : Suyitno  
NIM : 1802010328  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Cita Rasa, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Purbalingga )

Diterima dan Disetujui Oleh :

Purwokerto, 12 Agustus 2022

**PEMBIMBING**



**Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si**  
**NIK. 2160128**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Suyitno  
NIM : 1802010328  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Cita Rasa, Citra Merek, Kualitas Pelayanan,  
Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Pada Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Purbalingga)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E.,M.Si**

(  )

**Anggota 1 : Hermin Endratno, S.E.,M.Si**

(  )

**Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharisma, S.E.,M.Si**

(  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 20 Agustus 2022

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



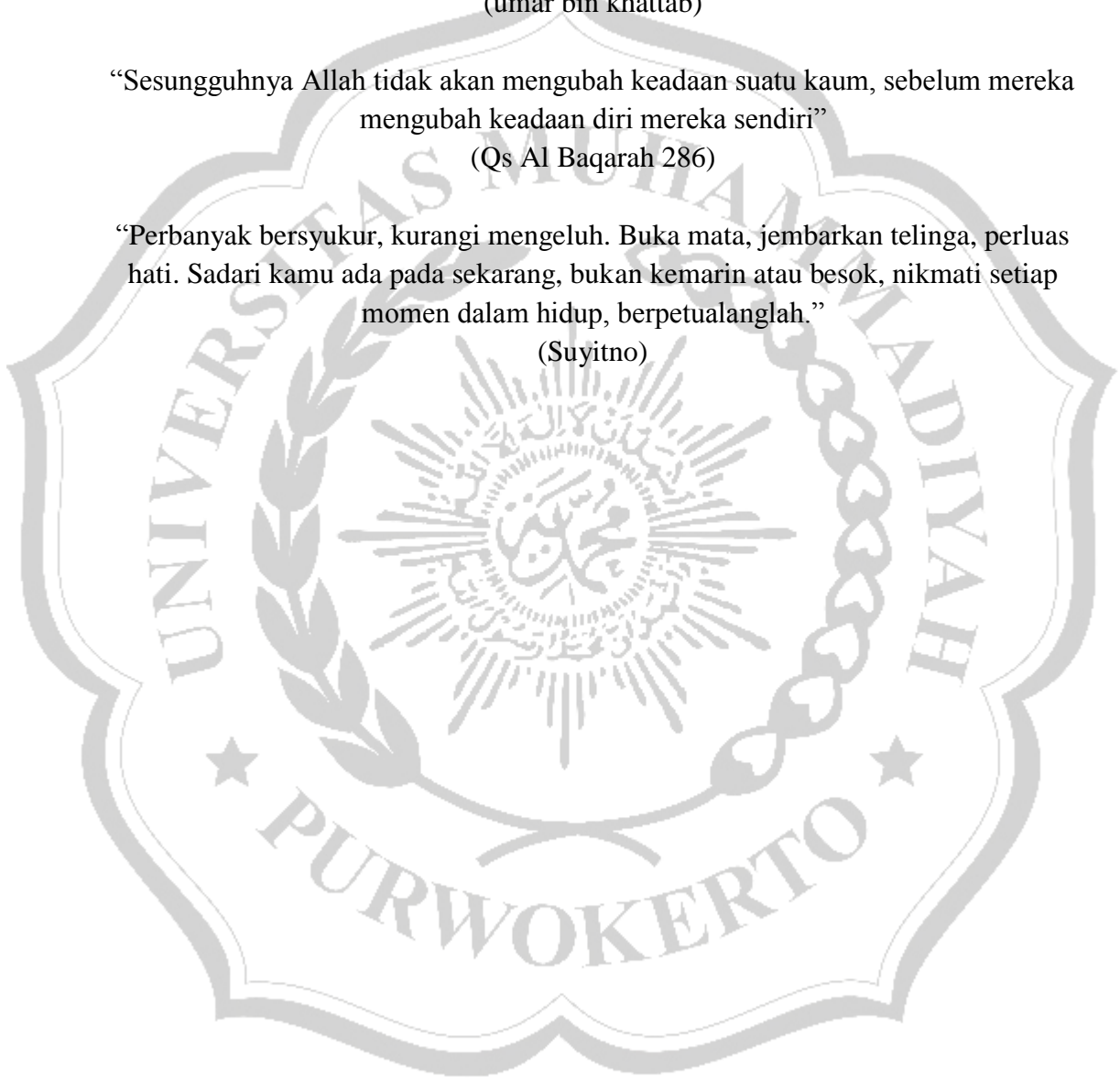
**Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si**  
NIK. 2160187

## MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan”  
(umar bin khattab)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”  
(Qs Al Baqarah 286)

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.”  
(Suyitno)



## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orang tua saya, yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan, ketulusannya dari hati, doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya.*

*Karena kalian berdua, hidup saya terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terimakasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apapun itu.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin 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. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik
4. Hermin Endratno, S.E.,M.Si dosen penguji satu yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

5. Alfato Yusnar Kharisma, S.E.,M.Si selaku dosen penguji dua yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku pembimbing akademik kelas G, yang sudah membimbing kelas G dari awal kuliah dan menyelesaikan studi dengan baik
7. 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.
8. Untuk kedua orang tua saya Bapak Mursito dan Ibu Watimah, sosok yang hebat selalu memberikan dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sakhmila Nur Trismadani Terimakasih kepada telah menemani saya menyusun skripsi dan telah memberikan motivasi serta memberikan semangat dan dorongan untuk saya disaat saya malas-malasan dalam menyelesaikan segala masalah yang ada di skripsi.
10. Teman-teman satu angkatan Manajemen S1, Manajemen S1 Kelas G angkatan 2018. Terimakasih sudah memberi kesan saat kuliah
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 20 Agustus 2022

Suyitno



## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Suyitno  
NIM : 1802010328  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH CITA RASA, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Purbalingga)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/ \_pençipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 20 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Suyitno

**PENGARUH CITA RASA, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
(Studi Pada Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Purbalingga)

**Suyitno**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[Suyit.muffler@gmail.com](mailto:Suyit.muffler@gmail.com)

Dra.Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
[Septinharyanto@gmail.com](mailto:Septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh cita rasa, cita merek, kualitas pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap kepuasan konsumen kopi Janji Jiwa di Purbalingga. Dengan survey kepada masyarakat di daerah Purbalingga. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 100 responden yang menjadi sampel dan dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara simultan Cita Rasa, Cita Merek, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Purbalingga. Secara parsial daya cita rasa dan cita merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Purbalingga, sedangkan kualitas pelayanan dan *Store Atmosphere* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Purbalingga.

**Kata Kunci :** Kepuasan Konsumen, Cita Rasa, Cita Merek, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere*

**INFLUENCE OF TASTE, BRAND IMAGE, QUALITY SERVICE, STORE  
ATMOSPHERE ON SATISFACTION CONSUMER**  
(Study on Promise Jiwa Coffee Customers in Purbalingga)

**Suyitno**

Faculty of Economics and Business  
University Muhammadiyah Purwokerto  
[Suyit.muffler@gmail.com](mailto:Suyit.muffler@gmail.com)

Dra.Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.  
Faculty of Economics and Business  
[Septinharyanto@gmail.com](mailto:Septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRACT**

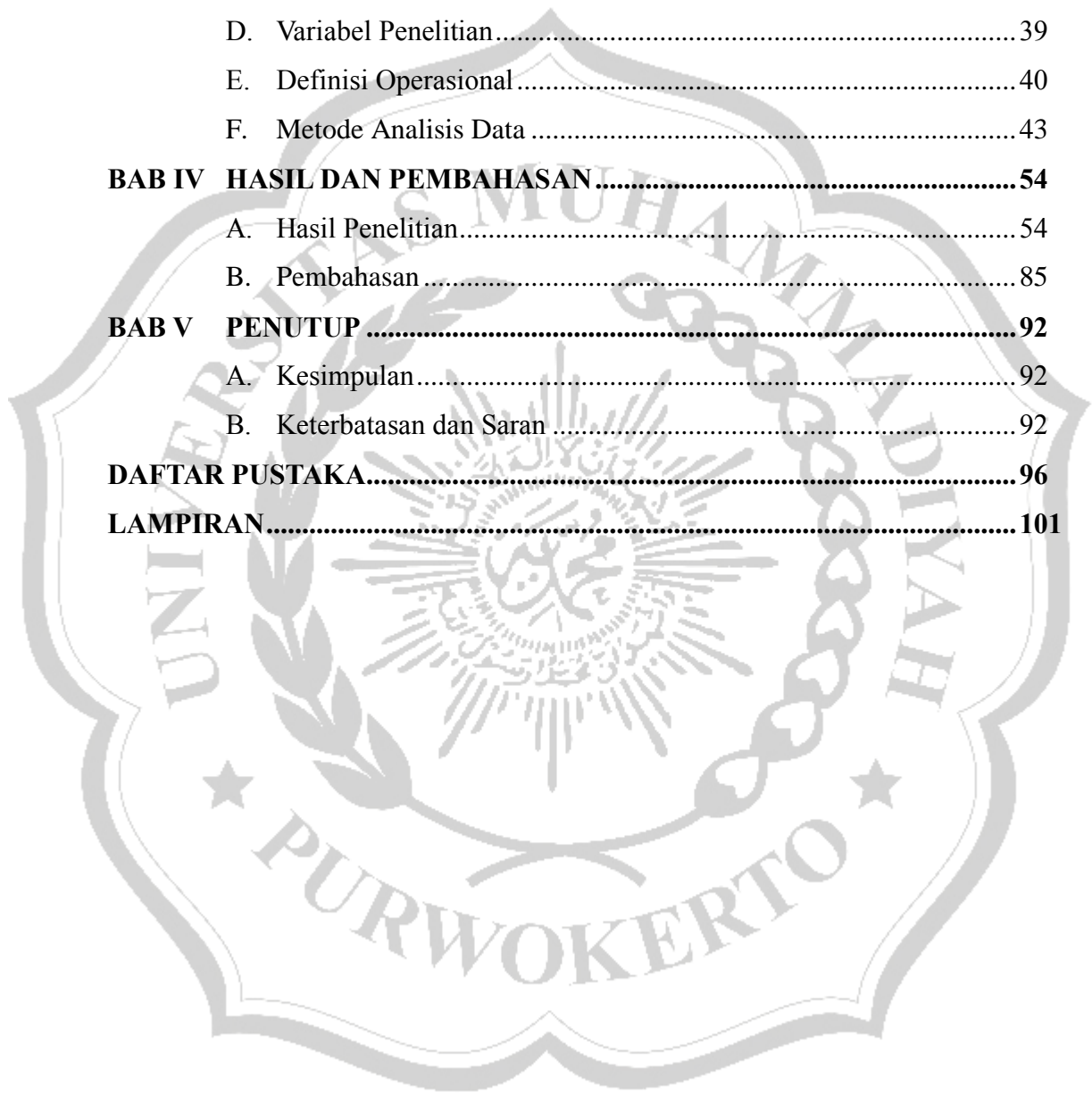
*This study aims to determine the effect of taste, brand image, service quality and Store Atmosphere on consumer satisfaction of Promise Jiwa coffee in Purbalingga. With a survey to the community in the Purbalingga area. The sampling technique was purposive sampling. Based on the criteria, 100 respondents were sampled and collected using a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression. The results of this study prove that simultaneously the Taste, Brand Taste, Service Quality and Store Atmosphere to the Customer Satisfaction of Promise Jiwa Coffee in Purbalingga. Partially, the power of taste and brand taste has a positive and significant effect on consumer satisfaction in Purbalingga, while service quality and Store Atmosphere partially have no effect on consumer satisfaction in Purbalingga.*

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
B. Cita Rasa.....	12
C. Citra Merek.....	13
D. Kualitas Pelayanan .....	17
E. Store Atmosphere .....	19
F. Hasil penelitian terdahulu.....	25
G. Kerangka Pemikiran .....	30
H. Hipotesis .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
C. Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	38
D. Variabel Penelitian.....	39
E. Definisi Operasional.....	40
F. Metode Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan.....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Keterbatasan dan Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

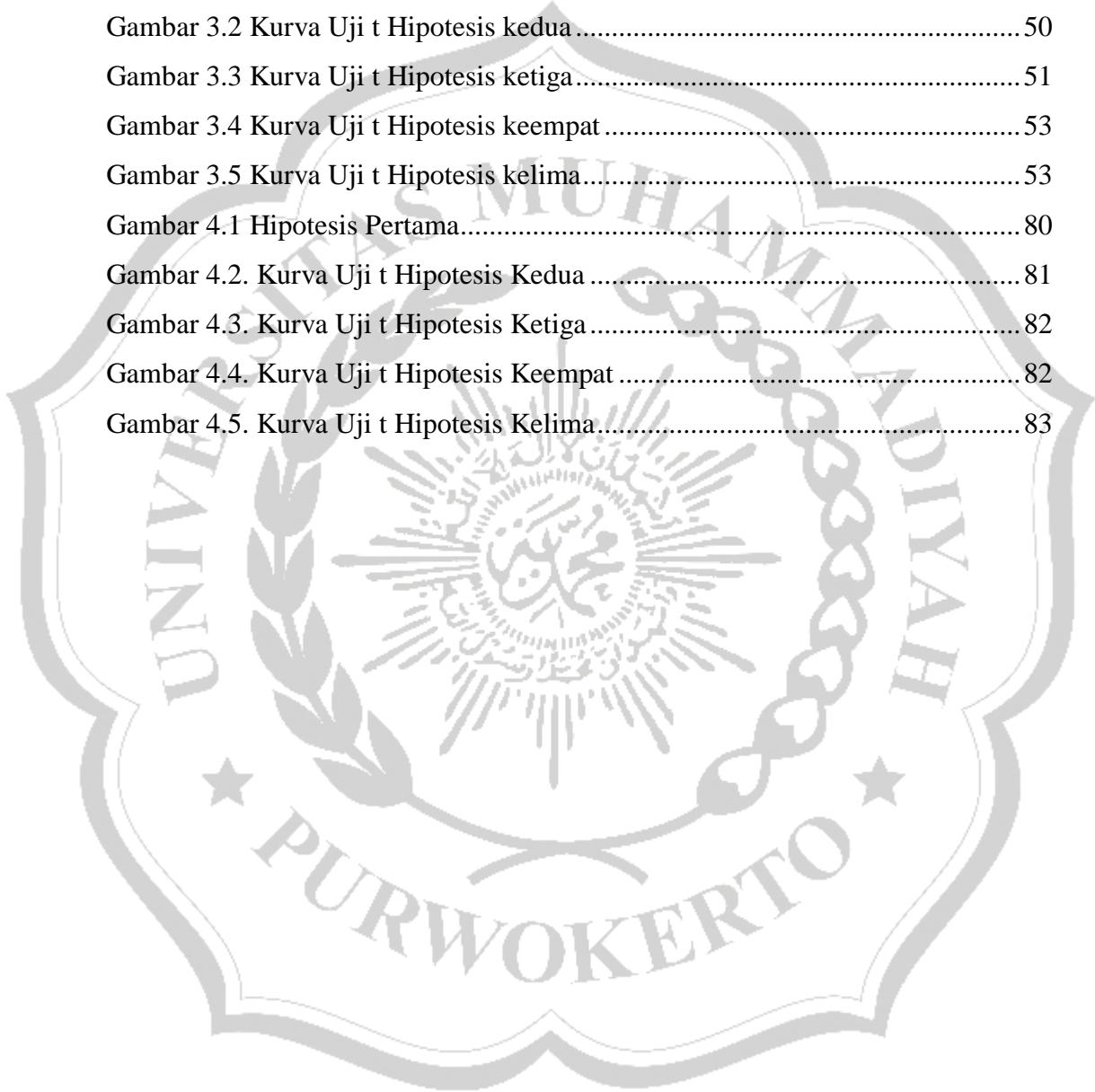


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Jumlah Sampel .....	36
Tabel 3.2 Definisi Konsep, Operasional & Indikator .....	40
Tabel 4.1 Respon Rate .....	55
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.3 Usia Responden.....	57
Tabel 4.4 Alamat Responden .....	58
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	59
Tabel 4.6 Penghasilan/Uang saku Responden .....	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Cita Rasa .....	61
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek .....	62
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Store Atmosfir</i> .....	65
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Cita rasa.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Store Atmosphere.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedesitas .....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji analisis regresi linear berganda .....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Penelitian Uji Simultan .....	83
Tabel 4.24 Rangkuman Hasil Penelitian Uji Parsial .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	49
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis kedua.....	50
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis ketiga.....	51
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis keempat.....	53
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis kelima.....	53
Gambar 4.1 Hipotesis Pertama.....	80
Gambar 4.2. Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	81
Gambar 4.3. Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	82
Gambar 4.4. Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	82
Gambar 4.5. Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	102
Lampiran 2 : Data Respoden.....	109
Lampiran 3 : Nilai Tabulasi .....	114
Lampiran 4 : Hasil Analisis Deskriptif Pertanyaan.....	130
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas .....	132
Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas.....	135
Lampiran 7 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	135
Lampiran 8 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	135
Lampiran 9 : Analisis Regresi Linear Berganda.....	136
Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	136
Lampiran 11 : Hasil Uji F .....	136
Lampiran 12 : Hasil Uji T .....	137

