

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, CITA RASA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA SEHARI SEKOPI  
DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata 1

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Sheila Ayuningtyas

NBI: 1121800062

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

# PENGARUH STORE ATMOSPHERE, CITA RASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEHARI SEKOPI DI SIDOARJO

## SKRIPSI HALAMAN SAMPUL

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata 1

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Sheila Ayuningtyas

NBI: 1121800062

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, CITA RASA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA SEHARI SEKOPI  
DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**HALAMAN JUDUL**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata 1

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

**Sheila Ayuningtyas**

**NBI: 1121800062**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama  
NPM

: Sheila Ayuningtyas  
: 1121800062

Judul

: PENGARUH STORE ATMOSPHERE, CITA RASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEHARI SEKOPI DI SIDOARJO

Surabaya, 23 Juni 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP



#### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI



Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk  
memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Pengaji:

1. Dr. Dra. Ayun Maduwirnarti, MP

Ketua

A handwritten signature in black ink over a dotted line.

2. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS

Anggota

A handwritten signature in blue ink over a dotted line.

3. Dr. IGN. Anom Maruta, MM

Anggota

A handwritten signature in blue ink over a dotted line.

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya



A handwritten signature in black ink over a dotted line, placed over the large blue seal.

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sheila Ayuningtyas

NPM : 1121800062

Program studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sehari Sekopi di Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 23 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Sheila Ayuningtyas



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sheila Ayuningtyas  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Pengaruh *Store Atmosphere*, Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sehari Sekopi di Sidoarjo"

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 23 Juni 2022

Yang Menyatakan

(Sheila Ayuningtyas)

## **MOTTO**

“Teruslah melangkah, jangan pernah menyerah karena satu episode buruk yang terjadi di hidupmu, kisahmu belum berakhir sampai disini”

*(unknown)*

“Ikhlaskan apa yang terjadi dalam hidupmu, karena segalanya akan diganti dengan yang jaub lebih indah”

**(Sheila Ayuningtyas)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai, khususnya orang tua saya terimakasih atas segala materi yang telah diberikan, sehingga saya dapat melanjutkan menempuh pendidikan hingga tingkat perguruan tinggi. Serta terimakasih kepada almamater tercinta, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu dan juga pengetahuan yang selama ini tidak pernah saya dapatkan.

## **ABSTRAK**

Dilihat dari gaya hidup masyarakat Indonesia, fenomena yang terjadi yaitu masyarakat lebih banyak menghabiskan waktu untuk bersantai. Hal ini menjadikan coffee shop, restaurant, dan berbagai macam wisata kuliner lainnya berkembang cukup pesat. Sidoarjo saat ini telah memiliki banyak wisata kuliner, khususnya di wilayah Kavling DPR yang dianggap memiliki suasana strategis berada di tengah kota dan juga nyaman, sehingga tepat dijadikan tempat bersantai. Salah satu hal yang dinilai dapat memenangkan persaingan yaitu membuat sesuatu yang menarik. Oleh karena itu penelitian akan menganalisis lebih lanjut pengaruh dari Store Atmosphere, Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sehari Sekopi di Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner online melalui Google Form. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Sehari Sekopi. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dan menetapkan 100 orang responden untuk dijadikan sampel. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh dari uji analisa data dalam penelitian ini membuktikan bahwa store atmosphere, cita rasa dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Store Atmosphere, Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Judging from the lifestyle of the Indonesian people, the phenomenon that occurs is that people spend more time relaxing. This makes coffee shops, restaurants, and various other culinary tours develop quite rapidly. Sidoarjo currently has many culinary tours, especially in the DPR Lot which is considered to have a strategic atmosphere in the middle of the city and is also comfortable, so it is the right place to relax. One of the things that is considered to be able to win the competition is to make something interesting. Therefore, this study will further analyze the influence of Store Atmosphere, Taste and Service Quality on Customer Satisfaction on a Sehari Sekopi in Sidoarjo. This study uses a quantitative method, using an online questionnaire via Google Form. The population in this study is a day of coffee consumers. This study used purposive sampling method and determined 100 respondents to be used as samples. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results obtained from the data analysis test in this study prove that the store atmosphere, taste and quality of service have a significant influence on customer satisfaction.*

**Keywords :** *Store Atmosphere, Taste, Service Quality, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

### **“STORE ATMOSPHERE, CITA RASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEHARI SEKOPI DI SIDOARJO”.**

Skripsi ini merupakan salah syarat wajib untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Tuhan saya Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran.
2. Orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan materi kepada saya. Serta kakak perempuan saya yang telah banyak membantu selama perkuliahan saya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku kepala prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, MM selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing saya.
5. Sahabat baik saya diperkuliahan Nuril Vitria, Amirah Ihza, Agung Prasetia, Ricky Mahardika yang telah menemani serta memberikan *support* kepada saya.
6. Teman baik saya, Della Cintya, Shinta Bella, Adi Prasetya, Zafiroh, Marsella Agustin, Johan Afriel, yang telah banyak membantu semasa kuliah.
7. Sahabat karib, Siska Dwi, Riska Yuliyanti, Nindiya Dwi Puspita, Hendra Pradana yang selalu ada untuk saya.
8. Sahabat dari SMA, Jawahira, Nadea, Nuriska, Athiya, Carisa, Eva, Cucun, Ayu, Chalimatus yang selalu memberikan nasihat-nasihat baik dan berbagi banyak pengalaman kepada saya.
9. Warga TS yang selalu menghibur hari-hari saya dan menemani liburan saya di sela-sela proses menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner, serta seluruh pihak yang terlibat.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kelemahan. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya dukungan positif berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar mampu menghasilkan karya yang baik bagi pembacanya.

Surabaya, 23 Juni 2022

Sheila Ayuningtyas

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
MOTTO .....	viii
PERSEMBAHAN .....	viiii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Manajemen Pemasaran .....	11

2.2.2 Bauran Pemasaran .....	12
2.2.3 Perilaku Konsumen .....	13
2.2.4 Store Atmosphere .....	16
2.2.6 Cita Rasa .....	21
2.2.7 Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.8 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3 Definisi Konsep .....	24
2.4 Definisi Operasional .....	25
2.5 Kerangka Pemikiran .....	26
2.6 Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....	29
3.1.1 Jenis Penelitian .....	29
3.1.2 Rancangan Penelitian .....	29
3.2 Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel .....	30
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	31
3.3.1 Skala Pengukuran .....	31
3.3.1 Instrumen Penelitian .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Penyajian Data .....	35
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	35
4.1.2 Karakteristik Responden .....	39
4.1.3 Uji Instrumen .....	41
4.2 Tabulasi Data .....	43
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	62

4.3.1 Uji Normalitas .....	62
4.3.2 Uji Multikolinieritas .....	64
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.4 Analisis Data .....	66
4.4.1 Regresi Linear Berganda .....	66
4.4.2 Uji Hipotesis .....	68
4.5 Pembahasan .....	70
BAB V PENUTUP .....	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Rekomendasi .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Profesi .....	40
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan .....	41
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	42
Tabel 4.7 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X1) .....	43
Tabel 4.8 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Cita Rasa (X2) .....	47
Tabel 4.9 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	50
Tabel 4.10 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
Tabel 4.11 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X1) .....	57
Tabel 4.12 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Cita Rasa (X2) .....	59
Tabel 4.13 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	60
Tabel 4.14 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Normalitas .....	64
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	65
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Signifikan (Uji t) .....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016-2021 .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran .....	26
Gambar 4.1 Store Atsmospher Sehari Sekopi .....	37
Gambar 4.2 Dafar Menu Sehari Sekopi .....	38
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Model Histogram .....	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Data P-Plot .....	63
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : Kuesioner.....	77
LAMPIRAN 2 : Hasil Pengujian Data.....	81
LAMPIRAN 3 : Kartu Bimbingan.....	94
LAMPIRAN 4 : Lembar Perintah Revisi.....	94
LAMPIRAN 5 : Hasil Turnitin.....	98