

PENGARUH PERTUNJUKAN *LIVE MUSIC*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI CAFE PLAYGO KOTA SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :

TAMARA ASMARA

1121900098

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

PENGARUH PERTUNJUKAN *LIVE MUSIC*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI CAFE PLAYGO KOTA SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH:

TAMARA ASMARA

1121900098

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tamara Asmara

NPM : 1121 9000 98

Judul : PENGARUH PERTUNJUKAN *LIVE MUSIC*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI *CAFE PLAYGO* KOTA **SIDOARJO**

Surabaya, 27 Juni 2023

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwintarti, MP

NPP. 20120.87.0103

Dra. IGN Anom Maruta, M.M

NPP. 20120.86.0056

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2023:

Dewan Penguji:

1. Dr. IGN Anom Maruta, MM

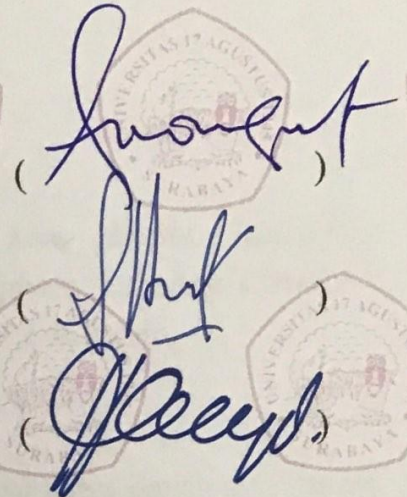
Ketua

2. Dra. Sri Andayani, MM

Anggota

3. Drs. Agung Pujianto, MM

Anggota



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya



Dr. Dra. Ayu Maduwiharti, MP

NPP.20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tamara Asmara

NBI : 1121900098

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Pertunjukan *Live Music*, *Customer Experience* dan *Cafe Atmosphere* terhadap *Customer Satisfaction* di Cafe Playgo kota Sidoarjo.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya tulis adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari 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 sumber dan mencantumkannya 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, 27 Juni 2023



(Tamara Asmara)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tamara Asmara
NBI/ NPM : 1121900098
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

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

“Pengaruh Pertunjukan Live Music, Customer Experience, Cafe Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction di Cafe Playgo Kota Sidoarjo”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Tamara Asmara)

MOTTO

“I don”t know what I’m doing but at least I’m trying”

Terus mengerjakan beberapa hal dan sejujurnya saya tidak tahu apa yang saya lakukan tetapi saya akan terus mencoba!!! Saya tidak akan tahu jika saya tidak mencoba. Saya mencoba dan kemudian saya akan tahu lebih banyak.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang saya sayangi, yang sudah mendukung dan mendo'akan saya selama ini.
2. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, terutama dosen pembimbing saya yang telah memberikan ilmu dan arahnya selama menempuh kuliah dan membimbing skripsi sampai tuntas.
3. Teman-teman saya Nofani, Devita, dan teman-teman lainnya yang sudah mendukung, memberi semangat, dan membantu selama pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

Pada saat ini bisnis F&B semakin berkembang dapat dilihat dari menjamurnya cafe atau coffee shop di seluruh Indonesia. Seiring berkembangnya waktu untuk menarik pelanggan cafe, tidak hanya berjualan kopi diiringi juga dengan berbagai inovasi. Seperti halnya di Sidoarjo, banyak sekali cafe yang berjejer. Salah satunya yang menjadi perhatian adalah Cafe Playgo. Cafe ini selalu ramai pengunjung dan ada home band live music setiap hari. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Pertunjukan Live Music, Pengalaman Pelanggan, dan Suasana Cafe terhadap kepuasan pengunjung cafe yang ramai pengunjung. Adapun dalam mendukung penelitian ini, metode yang digunakan penulis yaitu penelitian kuantitatif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pertunjukan live musik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, variabel pengalaman pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan suasana cafe berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Untuk tercapainya kepuasan pelanggan dengan maksimal, pelaku bisnis perlu meningkatkan dan mengembangkan apa yang seharusnya pelanggan butuhkan, salah satunya adanya fasilitas seperti live musik, memperhatikan pengalaman pelanggan, dan suasana cafe.

Kata Kunci: Pertunjukan Live Music, Pengalaman Pelanggan, Suasana Cafe, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

At this time the F&B business is growing as can be seen from the mushrooming of cafes or coffee shops throughout Indonesia. Over time, to attract cafe customers, not only selling coffee was accompanied by various innovations. As in Sidoarjo, there are lots of cafes lined up. One of them that is of concern is Cafe Playgo. This cafe is always full of visitors and there is a home band live music every day. The purpose of this study was to determine the effect of Live Music Performances, Customer Experience, and Cafe Atmosphere on the satisfaction of cafe visitors who are crowded with visitors. As for supporting this research, the method used by the author is quantitative research and with data collection techniques using questionnaires. The results showed that the live music performance variable had a positive effect on customer satisfaction, the customer experience variable had a positive effect on customer satisfaction, and the cafe atmosphere had a positive effect on customer satisfaction. To achieve maximum customer satisfaction, business people need to improve and develop what customers should need, one of which is the existence of facilities such as live music, paying attention to customer experience, and a cafe atmosphere.

Keywords: Live Music Shows, Customer Experience, Cafe Atmosphere, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat taufik dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, karena akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pertunjukan Live Music, Customer Experience, Cafe Atmosphere terhadap Customer Satisfaction di Cafe Playgo kota Sidoarjo”. Skripsi yang peneliti ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak dan berkat Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan selalu memotivasi dalam situasi apapun.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP dan Bapak Drs. Agung Pujiyanto, MM selaku Dekan dan Wakil Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM., selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, MM selaku dosen wali
5. Bapak Dr. IGN Anom Maruta, MM selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan serta referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
9. Teman-teman Prodi Administrasi Bisnis Angkatan 2019.

10. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penelitian ini.
11. Dan, seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebut satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kontribusi berupa rekomendasi yang bersifat membangun dari semua pihak demi ketepatan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan rujukan atau acuan dalam memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 10 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Cover..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| TANDA PENGESAHAN | III |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Sistematika Pembahasan | 6 |
| BAB II..... | 9 |
| Tinjauan Pustaka | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 15 |
| 2.2.1. Pertunjukkan Live Music | 15 |
| 2.2.2 Customer Experience | 17 |
| 2.2.3. Cafe Atmosphere | 21 |
| 2.2.4. Customer Satisfaction | 24 |

| | |
|---|----|
| 2.3 Definisi Konsep..... | 26 |
| 2.3.1 Pertunjukkan <i>live music</i> | 26 |
| 2.3.2 Customer experience | 26 |
| 2.3.3 Cafe Atmosphere..... | 26 |
| 2.3.4 Customer Satisfaction | 26 |
| 2.4 Definisi Oprasional | 27 |
| 2.4.1 Pertunjukan <i>Live Music</i> | 27 |
| 2.4.2 <i>Customer Experience</i> | 27 |
| 2.4.3 <i>Cafe Atmosphere</i> | 27 |
| 2.4.4 Customer Satisfaction | 28 |
| 2.5 Pola Hubungan Antar Variabel..... | 28 |
| 2.5.1 Hubungan Pertunjukkan <i>Live music</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 28 |
| 2.5.2 Hubungan <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 28 |
| 2.5.3 Hubungan <i>Cafe Atmosphere</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 29 |
| 2.6 Kerangka Dasar Pemikiran..... | 29 |
| 2.7 Hipotesis..... | 30 |
| BAB III..... | 33 |
| 3.1 Rancangan Desain Penelitian | 33 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 33 |
| 3.2.1 Populasi | 33 |
| 3.2.2 Sampel..... | 34 |
| 3.3.2 Instrumen Penelitian..... | 35 |
| 3.4 Jenis Data dan Sumber Data..... | 36 |
| 3.4.1 Jenis Data | 36 |
| 3.4.2 Sumber Data..... | 37 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.6.1 Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 3.6.1.1 Uji Normalitas | 37 |
| 3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda | 38 |

| | |
|--|----|
| 3.6.3 Uji Hipotesis..... | 39 |
| BAB IV | 41 |
| 4.1 Penyajian Data | 41 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 41 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden | 42 |
| 4.1.3 Uji Instrumen..... | 45 |
| 4.1.3.1 Uji Validitas..... | 46 |
| 4.2 Tabulasi Data..... | 47 |
| 4.3 Analisis Data | 66 |
| 4.3.1 Uji Asumsi Klasik | 66 |
| 4.3.2 Uji Regresi Linier Berganda..... | 71 |
| 4.3.3 Uji Hipotesis..... | 73 |
| 4.4 Pembahasan..... | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 79 |
| 5.1 Kesimpulan | 79 |
| 5.2 Rekomendasi | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN..... | 85 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| tabel 3. 1 Skala Likert | 35 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 43 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 43 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan..... | 44 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Perkunjungan Ke Cafe Playgo Sidoarjo | 44 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi saat berkunjung di Cafe Playgo Sidoarjo | 45 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas..... | 46 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas | 47 |
| Tabel 4. 9 Tabulasi Data Pertunjukan Live Music (X1) | 48 |
| Tabel 4. 10 Tabulasi Data Customer Experience (X2) | 51 |
| Tabel 4. 11 Tabulasi Data Cafe Atmosphere (X3)..... | 54 |
| Tabel 4. 12 Tabulasi Data Customer Satisfaction (Y) | 58 |
| Tabel 4. 13 Interval Rasio | 61 |
| Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean Pertunjukan Live Music (X1) | 61 |
| Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean Customer Experience (X2) | 63 |
| Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean Cafe Atmosphere (X3) | 64 |
| Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean <i>Customer Satisfaction</i> (Y) | 65 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas..... | 68 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas | 69 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 70 |
| Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda | 71 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji-t (Parsial) | 73 |
| Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Uji Determinasi (Uji-R2) | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Suasana Cafe Playgo | 3 |
| Gambar 1. 2 Outdoor dan Indoor Cafe Playgo..... | 4 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir | 30 |
| Gambar 4. 1 Indppr dan Outdoor Cafe Playgo..... | 42 |
| Gambar 4. 2 Uji Normalitas Model P-Plot..... | 67 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian..... | 86 |
| Lampiran 2 Hasil Uji..... | 91 |
| Lampiran 3 Kartu Bimbingan | 98 |
| Lampiran 4 Lembar Revisi..... | 102 |
| Lampiran 5 Surat Keterangan Turnitin..... | 105 |
| Lampiran 6 Hasil Turnitin..... | Error! Bookmark not defined. |