

SKRIPSI

**PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE*, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *ROSELLA COFFEE 1.1 CANDI* DI
KOTA SIDOARJO**



Oleh :

MUHIMA FALASIFA
NBI : 1212100133

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE*, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *ROSELLA COFFEE 1.1 CANDI* DI
KOTA SIDOARJO**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Di Ajukan Oleh:

Muhima Falasifa

NBI : 1212100133

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis**

Di Ajukan Oleh :

**Muhima Falasifa
NBI : 1212100133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Muhima Falasifa

NBI : 1212100133

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

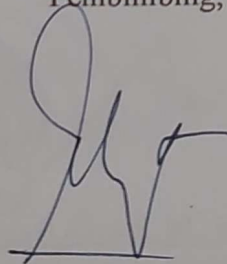
Judul Skripsi :

Pengaruh *Cafe Atmosphere*, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rosella *Coffee* 1.1 Candi di Kota Sidoarjo.

Surabaya, 08 Desember 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Drs. Ec. Sigit Santoso, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Di pertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 1945 Surabaya dan Dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 19 Desember 2024.

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph.D. - Ketua
2. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM - Anggota
3. Dr. Sumiati, MM - Anggota

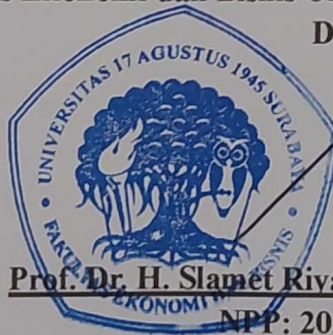
TANDA TANGAN

.....
.....
.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M., Si., AK., CA., CTA

NPP: 20220.93.0139

LEMBARAN SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Muhima Falasifa
2. NBI : 1212100133
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. Alamat Rumah (KTP) : Kalipecabean RT7 RW2,
Candi, Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh *Cafe Atmosphere*, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Rosella Coffee 1.1 Candi* di Kota Sidoarjo.” Adalah benar-benar hasil reancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Surabaya.

Surabaya, 08 Desember 2024



Muhima Falasifa

1212100133



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 PUBLIKASIKARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Muhima Falasifa
NBI/ NPM : 1212100133
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh *Cafe Atmosphere*, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Rosella Coffee 1.1 Candi* di Kota Sidoarjo.”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 10 Januari 2025

Yang Menyatakan,



(Muhima Falasifa)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tunjukkan kepada:

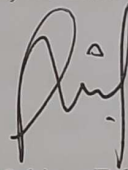
1. Drs.Ec. Sigit Santoso, M.M. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA., CTA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ec Ulfi Pristiana, M. Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses kuliah saya.
5. Selaku dosen penguji, dalam sidang proposal dan sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Manager dan karyawan Rosella Coffee 1.1 Candi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penelitian saya.
8. Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada saya supaya diberikan kelancaran dan kemudahan dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman seperjuangan yang sama-sama sedang menempuh skripsi, yang sudah saling memberikan semangat serta bantuan dalam menjalankan proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima kritik dan saran untuk perbaikan. Motto saya adalah “Setiap langkah kecil dalam belajar adalah lompatan besar menuju kesuksesan”. Kesuksesan tidak datang secara instan, akan tetapi menjadi hasil dari proses atau langkah-langkah kecil yang konsisten, dengan terus belajar dan mengembangkan diri maka kita akan mampu mencapai segala hal yang kita impikan.

Akhir kata, dari skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 10 Desember 2024



Muhima Falasifa

RINGKASAN

Selama beberapa tahun terakhir para pelaku bisnis khususnya di industri *cafe* yang berada di Sidoarjo memiliki permintaan yang tinggi. Pertumbuhan demografi dan perubahan gaya hidup masyarakat kelas menengah di Indonesia turut mendorong konsumsi kopi serta minuman manis di *cafe*, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan industri *cafe*. Perkembangan bisnis *cafe* yang sangat pesat dapat dibuktikan dengan adanya *Rosella Coffee 1.1 Candi* yang berada di Sidoarjo. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan diantaranya *Cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen harus diperhatikan oleh setiap perusahaan karena dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif untuk menguji teori dalam hipotesis yang digunakan sebagai landasan penelitian dengan menggunakan sumber data primer. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah membeli dan berkunjung ke *Rosella Coffee 1.1 Candi*. Data dikumpulkan dari responden dengan mengisi kuesioner, kemudian data diolah dan dianalisis menggunakan SPSS 25. Proses pengolahan data yang digunakan diantaranya, *editing*, *coding*, tabulasi, dan verifikasi. Teknik analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji T, dan uji F.

Gambaran umum dari *Rosella Coffee 1.1 Candi* yang terletak di Jl. Braja Laut Utara, Kedung Rejo, Klurak, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo mempunyai ragam makanan dan minuman yang menarik. Mulai dari makanan ringan hingga makanan berat. *Rosella Coffee* juga menciptakan berbagai jenis minuman yang memiliki ciri khas tersendiri yang terbuat dari bunga rosella. *Rosella Coffee* memiliki 4 cabang yang berada di Candi, Porong, Mojokerto, dan Jombang.

Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel *cafe atmosphere* yang disediakan oleh *Rosella Coffee* memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 4,58 dengan kategori sangat baik. Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel fasilitas sebagian besar memilih kategori sangat baik sehingga memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 4,56 dengan kategori sangat baik. Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan sebagian besar memilih kategori sangat baik, sehingga memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 4,58 dengan kategori sangat baik. Sedangkan untuk hasil dari tanggapan responden terhadap variabel kepuasan konsumen sebagian besar memilih kategori sangat baik, sehingga memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 4,57 dengan kategori sangat baik.

Uji validitas pada penelitian ini menunjukkan valid karena semua variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan lebih besar dari r -tabel. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel telah dinyatakan reliabel atau lolos uji reliabilitas. Penelitian ini berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05. Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena tidak membentuk pola tertentu. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai positif sehingga dapat dikatakan terjadi hubungan positif antara variabel terikat dengan variabel bebas. Berdasarkan hasil dari uji korelasi menunjukkan bahwa masing-masing dari variabel memiliki tingkat hubungan yang tinggi. Uji koefisien determinasi menunjukkan jika variabel *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 83,7%. Hasil uji T menunjukkan bahwa setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F menunjukkan bahwa *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini rata-rata konsumen yang telah berkunjung ke Rosella Coffee menilai 4,58 dengan kategori sangat baik. Variabel *cafe atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t -hitung $> t$ -tabel yaitu sebesar $3,305 > 1,98498$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak pada tingkat signifikansi 5% sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *cafe atmosphere* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini rata-rata konsumen yang telah berkunjung ke Rosella Coffee menilai 4,56 dengan kategori sangat baik. Variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t -hitung $> t$ -tabel yaitu sebesar $4,412 > 1,98498$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak pada tingkat signifikansi 5% sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini rata-rata konsumen yang telah berkunjung ke Rosella Coffee menilai 4,58 dengan kategori sangat baik. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$ dan nilai t -hitung $> t$ -tabel yaitu sebesar $2,209 > 1,98498$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak pada tingkat signifikansi 5%

sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pada hasil tabel 4.16 menunjukkan bahwa *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan berdasarkan hasil uji f pada tabel 4.16 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang dimana memiliki nilai lebih kecil dibandingkan dengan nilai α yaitu sebesar 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel bebas yaitu *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan mengoptimalkan ketiga variabel tersebut diharapkan pengunjung atau konsumen Rosella Coffee 1.1 Candi mengalami peningkatan dengan selalu memperhatikan kepuasan konsumen. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan usia, jenis kelamin, dan berdasarkan jumlah pembelian produk di Rosella Coffee 1.1 Candi. Data dikumpulkan dari responden dengan mengisi kuesioner, kemudian data diolah dan dianalisis menggunakan SPSS 25. Teknik analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji T, dan uji F.

Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji T, dan uji F. Uji instrumen yang digunakan diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas data, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Secara keseluruhan indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid karena $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ dengan tingkat signifikan $< 0,05$ dan reliabel karena koefisien *cronbach's alpha* $> 0,60$. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala. Penelitian ini berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena tidak membentuk pola tertentu. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai positif sehingga dapat dikatakan terjadi hubungan positif antara variabel terikat dengan variabel bebas. Berdasarkan hasil dari uji korelasi menunjukkan bahwa masing-masing dari variabel memiliki tingkat hubungan yang tinggi. Uji koefisien determinasi menunjukkan jika variabel *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 83,7%. Hasil uji T menunjukkan bahwa setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F menunjukkan bahwa *cafe atmosphere*, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rosella Coffee 1.1 Candi.

Kata kunci: *Cafe Atmosphere*, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to prove and analyse the effect of cafe atmosphere, facilities, and service quality on customer satisfaction. By optimising these three variables, it is hoped that visitors or consumers of Rosella Coffee 1.1 Candi will increase by always paying attention to customer satisfaction. Respondents in this study totalled 100 respondents. The characteristics of respondents used in this study are based on age, gender, and based on the number of product purchases at Rosella Coffee 1.1 Candi. Data was collected from respondents by filling out a questionnaire, then the data was processed and analysed using SPSS 25. Data analysis techniques include instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, correlation test, coefficient of determination test, T test, and F test.

The analysis techniques used are multiple linear regression tests, correlation tests, coefficient of determination tests, T tests, and F tests. The instrument tests used include validity test and reliability test. While the classic assumption tests used are data normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Overall, the indicators used in this study are valid because $r\text{-count} > r\text{-table}$ with a significant level < 0.05 and reliable because the Cronbach's alpha coefficient > 0.60 . The classic assumption test results also show that no symptoms occur. This study has a normal distribution because the Asymp. Sig. value is greater than 0.05. The multicollinearity test results show that no multicollinearity symptoms occur. The results of the heteroscedasticity test show that there are no symptoms of heteroscedasticity because it does not form a certain pattern. The results of the multiple linear regression test show a positive value so that it can be said that there is a positive relationship between the dependent variable and the independent variable. Based on the results of the correlation test, it shows that each of the variables has a high level of relationship. The coefficient of determination test shows that the cafe atmosphere, facilities, and service quality variables are able to explain the effect on the customer satisfaction variable by 83.7%. The T test results show that each independent variable has a significant effect on the dependent variable. The F test shows that the cafe atmosphere, facilities, and service quality together have a significant effect on customer satisfaction at Rosella Coffee 1.1 Candi.

Keywords: *Cafe Atmosphere, Facilities, Service Quality, and Customer Satisfaction.*