

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS LAYANAN, DAN**

**KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Studi pada *Café Warung Layar Sentuh* Yogyakarta

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Progran Studi Managemen



Oleh:

**Riri Saputra**

NIM: 11-1600851

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS LAYANAN, DAN**  
**KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Pada *Café Warung Layar Sentuh* Yogyakarta

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**RIRI SAPUTRA**

**No. Mhs. 111600851**

**Yogyakarta, 28 Januari 2022**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Dra. Any Agus Kana, M.M.**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS LAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN:  
PADA CAFÉ WARUNG LAYAR SENTUH  
YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal, 10 Februari 2022

Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Suparmono, M.Si.

Anggota



Dra. Any Agus Kana, M.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta”** dan dimajukan untuk di uji pada tanggal, 3 Februari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijaza yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 3 Februari 2022  
Yang memberi pernyataan



Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:

Dra. Any Agus Kana, M.M.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:

Dr. Suparmono, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

*Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.*

*Ibu dan Bapak tercinta, yaitu Ibu Supina dan Bapak Dahani yang senantiasa memberikan kasih sayang dan pengorbanan tiada batas, juga Kakak-kakaku tercinta yang selalu mendukung semua perjuanganku.*

*Arina Rahma Santi, teman sekaligus dosen pembimbing pribadi yang selalu support, membantu dan menemani selama pengerjaan skripsi, Rivandy sebagai teman tempat berkeluh kesah dan teknisi laptop saya dan Atika Nadia sekretaris terbaik saya dari SMA yang selalu support dalam segala hal.*

*Teman-teman “Inyek” yang sudah seperti keluarga senantiasa mendukung dan menemaniku baik suka maupun duka, terimakasih atas kenangan yang berharga serta teman-teman konco kacang dan teman di dunia kerja yang selalu mengisi keseharian saya selama di Jogja.*

*Kampus STIM YKPN, terima kasih telah mendidik, memberikan pengalaman dan mengajarkan kami tentang banyak hal yang baik.*

*Teman-teman seperjuangan angkatan 2016, terimakasih atas kebersamaan kita semua selama di bangku kuliah, semoga kita dapat berhasil dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi.*

## MOTTO

*Stupidity is a huge turn-off, so be smart is a must!*

*As an ant do a million step to get sugar, I will do a million step to get success.*

*The best sword that I have is a limitless patience.*

*Everything will be okay in the end, if its not okay, it's not the end.*

*Telling the truth is a simple way to have a peaceful of life.*

*Do my best at any moment that I have.*

*The most important thing in the world is family and love.*

*Nothing is better than going home to family and eating good food and relaxing.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat serta karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi yang berjudul “PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ WARUNG LAYAR SENTUH YOGYAKARTA” ini dibuat untuk dapat menyelesaikan studi Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta. Dari judul tersebut, peneliti akan membahas mengenai *store atmosphere*, kualitas layanan dan kualitas produk dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta.

Dalam menyusun skripsi ini, bantuan, bimbingan dan fasilitas telah peneliti terima dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, tak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi, yaitu:

1. Bapak Nurshahib Usmanto selaku *owner* Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta.
2. Bapak Yanuar Harris selaku *owner representative* Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta.
3. Dra. Any Agus Kana, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
5. Ibu Supina, Bapak Dahani dan kelima kakak, serta keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
6. Arina Rama Santi sebagai teman yang selalu mendampingi dan mendukung peneliti.
7. Teman-teman “Inyek”, yaitu Riski, Ridho, Dira, Destra, Megi, Ayu dan teman-teman “konco kacang” Alqorina, Andreas, Arga, Dian, Dwi, Hafshoh, Idris, Kennedy, Lathifah, Mia, Priya, Riri, Royan, dan Tio yang selalu mendampingi dan memberikan dukungan kepada peneliti.
8. Teman-teman di dunia kerja selama peneliti bekerja sewaktu kuliah.
9. Teman-teman lain di STIM YKPN yang memberi semangat kepada peneliti.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari atas segala kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 3 Februari 2022

Peneliti

Riri Saputra



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *store atmosphere*, kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *store atmosphere*, kualitas layanan dan kualitas produk. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada 60 responden secara *daring*. Responden merupakan konsumen yang datang sebanyak 2 kali atau lebih ke Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta. Sedangkan kualitas layanan dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta.

**Kata kunci:** *store atmosphere*, kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

*This study aims to determine how the influence of store atmosphere, service quality and product quality on customer satisfaction at Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta. The independent variables used in this study are store atmosphere, service quality and products quality. The dependent variable used in this research is customer satisfaction. This type of research is quantitative research using the instrument of research in the form of a questionnaire distributed to 60 respondents online. Respondents are consumers who come as much as 2 times or more to a Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta. The results showed that the store atmosphere has positive and significant effect on customer satisfaction Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta. While the quality of service and quality of product does not affect the customer satisfaction Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta.*

*Keywords: store atmosphere, service quality, product quality, customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....	8
A. Landasan Teori dan Perumusan Hipotesis .....	8
1. <i>Landasan Teori</i> .....	8
2. <i>Perumusan Hipotesis</i> .....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	20
A. Metodologi Penelitian .....	20

1. <i>Definisi Konsep</i> .....	20
2. <i>Definisi Operasional</i> .....	21
3. <i>Obyek dan Subyek Penelitian</i> .....	23
4. <i>Jenis Penelitian</i> .....	23
5. <i>Populasi dan Sampel</i> .....	23
6. <i>Jenis Data dan Sumber Data</i> .....	25
7. <i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	25
8. <i>Metode Analisis Data</i> .....	26
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .</b>	<b>31</b>
<b>DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>31</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	<b>31</b>
1. <i>Sejarah Perusahaan</i> .....	31
2. <i>Visi dan Misi Café Warung Layar Sentuh Yogyakarta</i> .....	31
3. <i>Struktur Organisasi</i> .....	32
<b>B. Analisis Data</b> .....	<b>36</b>
1. <i>Karakteristik Koresponden</i> .....	36
2. <i>Uji Instrumen</i> .....	37
3. <i>Uji Asumsi Dasar</i> .....	39
4. <i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	41
5. <i>Uji Hipotesis</i> .....	43
6. <i>Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	44
7. <i>Koefisien Determinasi</i> .....	46
<b>C. PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>

BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	50
A. Simpulan .....	50
B. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Restoran dan Rumah Makan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Table 4.1 Karakteristik Responden.....	36
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	37
Tabel 4.3 Uji Realibilitas .....	39
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.6 Uji Heterokedasitas.....	42
Tabel 4.7 Uji t.....	43
Tabel 4.8 Analis Lineier Berganda.....	45
Tabel 4.9 Uji Determinasi.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 Kaarakteristik Responden.....	32