

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *cafe atmosphere*, *physical evidence* dan *experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen pada Teman Hati Coffee Kebumen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 orang responden konsumen Teman Hati Coffee Kebumen dengan menggunakan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik yang meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan program SPSS 30 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cafe atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan *experiential marketing* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Cafe atmosphere*, *physical evidence* dan *experiential marketing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Teman Hati Coffee Kebumen. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,675 artinya bahwa variabel kepuasan konsumen (dependent) yang dijelaskan oleh *cafe atmosphere*, *physical evidence* dan *experiential marketing* dalam penelitian ini adalah sebesar 67,5% sedangkan 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, *Physical Evidence*, *Experiential Marketing* dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of cafe atmosphere, physical evidence and experiential marketing on consumer satisfaction at Teman Hati Coffee Kebumen. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires to 150 respondents of Teman Hati Coffee Kebumen consumers using purposive sampling as a sampling technique. The data analysis technique used in this study was descriptive analysis and statistical analysis which included instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination testing using the SPSS 30 for Windows program. The results of this study indicate that cafe atmosphere affects consumer satisfaction, physical evidence affects consumer satisfaction and experiential marketing affects consumer satisfaction. Cafe atmosphere, physical evidence and experiential marketing simultaneously affect consumer satisfaction at Teman Hati Coffee Kebumen. Based on the results of the determination coefficient test (R^2), the Adjusted R Square value was obtained as much as 0.675, meaning that the consumer satisfaction variable (dependent) explained by cafe atmosphere, physical evidence and experiential marketing in this study was 67.5% while 32.5% was influenced by other variables not explained in this study.

Keywords: *Store Atmosphere, Physical Evidence, Experiential Marketing and Consumer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Cafe Atmosphere, Physical Evidence* dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Teman Hati Coffee Kebumen”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sangat sadar bahwa dalam penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

3. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E.,M.B.A. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dalam membimbing saya dan selalu meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Mamah saya Ani Fitriyaningsih dan papah saya Kasbi Wardoyo (Alm) yang saya hormati dan saya cintai. Terima kasih untuk segala do'a yang senantiasa dipanjatkan, kasih sayang, motivasi, semangat, nasehat, waktu, biaya, keikhlasan, kesabaran dan juga selalu mengajari saya untuk terus berusaha dan tidak mudah putus asa.
6. Saudara saya dan sahabat – ~~sahabat~~ saya khususnya Al Imran, Ajeng, Arifah, Arum, Ida, Lutfi, ~~Ramona, Rara,~~ Sara, Sekar, Tika yang telah memberikan dukungan, ~~doa dan kerjasamanya~~ karena sudah menemani saya berjuang sejauh ini.
7. NDX AKA, Guyong Waton, Aftershine, Denny Caknan, terima kasih karena lagu – lagunya sudah menjadi penyemangat dan selalu menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini.
8. Semua pihak yang sudah bersedia meminjamkan laptopnya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada semua ibu – ibu yang sudah bersedia memberikan doa nya untuk kelancaran sidang penulis, karena penulis percaya doa ibu selalu diijabah oleh Allah SWT.



9. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulisan skripsi.

10. Terakhir untuk diri saya sendiri, Anjung Sekar Fernanda terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih karena tetap bersemangat dan berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini walaupun selalu ada tantangan yang datang. Aku bangga pada setiap langkah kecil yang sudah ku lalui.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

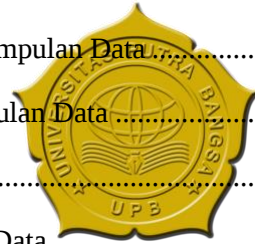


DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Secara Teoritis	14
1.5.2 Secara Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Teori.....	16
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.2 <i>Cafe Atmosphere</i>	20
2.1.3 <i>Physical Evidence</i>	26
2.1.4 <i>Experiential Marketing</i>	30



2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Hubungan Antar Variabel	45
2.4 Model Empiris	48
2.5 Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	50
3.1.1 Objek Penelitian	50
3.1.2 Subjek Penelitian	50
3.2 Variabel Penelitian	50
3.2.1 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	50
3.2.2 Variable Bebas (<i>Independent</i>)	51
3.3 Definisi Operasional Variabel	51
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	54
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1 Jenis Data	56
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Populasi dan Sampel	59
3.6.1 Populasi	59
3.6.2 Sampel	59
3.7 Teknik Analisis	61
3.7.1 Analisis Deskriptif	61
3.7.2 Analisis Statistik	62
3.8 Analisis Data	62
3.8.1 Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas	62
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	65
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	67
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	72



4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	72
4.2 Analisis Deskriptif	73
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendapatan/bulan.....	76
4.3 Analisis Statistik	77
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	77
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.3.3 Uji Regresi Berganda.....	85
4.3.4 Uji Hipotesis	86
4.4 Pembahasan.....	91
4.4.1 Pengaruh <i>Cafe Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen	91
4.4.2 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Kepuasan Konsumen	92
4.4.3 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> terhadap Kepuasan Konsumen	93
4.4.4 Pengaruh <i>Cafe Atmosphere, Physical Evidence dan Experiential Marketing</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	95
BAB V SIMPULAN	96
5.1 Simpulan	96
5.2 Keterbatasan.....	98
5.3 Implikasi	98
5.3.1 Implikasi Praktis	98
5.3.2 Implikasi Teoritis	101
BAB VI DAFTAR PUSTAKA.....	103
BAB VII LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Hasil Observasi Terhadap Pengunjung Kafe yang Menarik di Kebumen	3
Tabel I-2 Hasil Observasi Kepuasan Teman Hati Coffee Kebumen	4
Tabel I-3 Hasil Observasi pada Konsumen Teman Hati Coffee Kebumen	5
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen	52
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	53
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Physical Evidence</i>	53
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Experiential Marketing</i>	54
Tabel IV-1 Jenis Kelamin Responden.....	74
Tabel IV-2 Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel IV-3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
Tabel IV-4 Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	76
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	78
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	78
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Evidence</i>	79
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Experiential Marketing</i>	80
Tabel IV-9 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel IV-10 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel IV-12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84
Tabel IV-13 Hasil Uji Regresi Berganda	85
Tabel IV-14 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	87
Tabel IV-15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	89
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Kerangka Teoritis.....	48
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	108
Lampiran 2 Data Identitas Responden	113
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner	120
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	131
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	136
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	137
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	139
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	140
Lampiran 9 r Tabel.....	141
Lampiran 10 t Tabel	144
Lampiran 11 f Tabel.....	148
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	152
Lampiran 13 Kartu Seminar Proposal Skripsi	153

