

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

-Q.S. Al-Insyirah: 6-7

Skripsi ini tidak sempurna, tapi cukup membuat saya wisuda dan mendapatkan gelar S.M. Bismillah untuk segala hal-hal baik yang sedang diperjuangkan.

(Penulis)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini maka penulis mempersembahkan sebagai tanda terima kasih kepada:

1. Untuk ibu saya tercinta terima kasih atas segala pengorbanan, doa, dan support yang telah diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, dan memberikan dukungan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai dengan sarjana. Terimakasih selalu menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti hentinya memberikan kasih sayang dan penuh cinta. Panjang umur dan sehat selalu bu karna ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
2. Keluarga besar tercinta, yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
3. Dosen pembimbing, Bapak Muhamad Baehaqi, SE.,M.M. yang telah memberikan arahan serta koreksi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Teman-teman seperjuangan sejak maba Tia Safitri, Salma Aprilia, Anggi Nur Aprilia, Nita Ariyani, Ayunda Rohmah Dara Dinanti, Rahma Primaningtyas, Laela Uma Faida, Zaratin Nur Aini, Silvidya Rahmawati, yang telah banyak mendukung dan memberikan penulis semangat untuk tetap mengerjakan skripsi.
5. Terakhir, terima kasih kepada sosok jiwa yang berkepala batu, wanita sederhana bermimpi selangit ***Trima Ayu Sulaeman***. Terima kasih sudah berjuang dan

bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang tuhan berikan. Dan ribuan terimakasih diucapkan kepada diri sendiri karna sudah mampu mempertanggungjawabkan semua kepercayaan yang sudah diberikan termasuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan jerih payah sendiri.



ABSTRAKSI

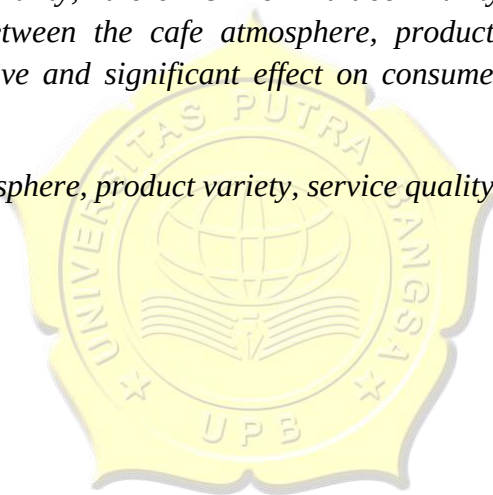
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *cafe atmosphere*, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Sakiyo Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kebumen yang sudah pernah membeli di Kopi Sakiyo Kebumen dengan sampel sebanyak 100 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *cafe atmosphere*, variasi produk, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, diperoleh dari hasil jawaban responden yang dikumpulkan dengan bantuan kuesioner melalui *google formulir*. Analisis data menggunakan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS for windows 25*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, model memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas hubungan *cafe atmosphere*, variasi produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Sakiyo Kebumen.

Kata kunci: *cafe atmosphere*, variasi produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of cafe atmosphere, product variety, and service quality on consumer satisfaction in Sakiyo Kebumen Coffee. The population in this study is the people of Kebumen Regency who have bought at Sakiyo Kebumen Coffee with a sample of 100 respondents. Variables used in this study include cafe atmosphere, product variety, and service quality as independent variables or free variables and consumer satisfaction as dependent variables or bound variables. The data used in this study is primary data, obtained from the results of respondents' answers collected with the help of questionnaires through google forms. Data analysis using validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and determination coefficient test. Data processing tools using SPSS for windows 25. The results of this study show that all variables are valid and reliable, the model fulfils the assumption of normality, there is no multicollinearity, and there is no heteroskedasticity between the cafe atmosphere, product variety, and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction of Kopi Sakiyo Kebumen.

Keywords: *cafe atmosphere, product variety, service quality, customer satisfaction*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Cafe Atmosphere, Variasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Sakiyo Kebumen”** dengan kelancaran dan kemudahan. Tanpa pertolongan-Nya mustahil kiranya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga kita selalu dalam lindungannya.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama memenuhi kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Terselesaikannya skripsi tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muhamad Baehaqi, SE., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
2. Orang tua serta keluarga tercinta yang memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang dari kata sempurna, maka dari itu tidak lepas harapan selalu ada saran dan kritik membangun yang dapat memperbaiki skripsi ini. Sekali lagi penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 25 April 2026

Penulis,



Trima Ayu Sulaeman
NIM 225504964

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	xi
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	13
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5. Manfaat Penelitian	17

BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1. Tinjauan Teori.....	18
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2. <i>Cafe Atmosphere</i>	20
2.1.3. Variasi Produk.....	24
2.1.4. Kualitas Pelayanan	25
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Hubungan Antar Variabel	30
2.4. Model Empiris.....	32
2.5. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	34
3.1.1. Objek Penelitian.....	34
3.1.2. Subjek Penelitian.....	34
3.2. Variabel Penelitian.....	35
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	40
3.5. Data dan Teknik Pengupulan Data.....	42
3.5.1. Jenis Data	42
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6. Populasi dan Sampel	44
3.7. Teknik Analisis	46
3.7.1. Analisis Deskriptif	46
3.7.2. Analisis Statistik	46
3.8. Alat Analisis Data	46

3.8.1. Uji Instrumen	47
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.3. Analisis Linear Berganda.....	50
3.8.4. Uji Hipotesis	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Gambaran Umum.....	55
4.1.1. Gambaran Umum Kopi Sakiyo Kebumen	55
4.2. Analisis Deskriptif	56
4.2.1. Karakteristik Responden	56
4.3. Analisis Statistik	61
4.3.1. Uji Instrumen	61
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.3. Uji Regresi Linear Berganda.....	69
4.3.4. Uji Hipotesis	71
4.4. Pembahasan.....	75
BAB V SIMPULAN	78
5.1. Simpulan	78
5.2. Keterbatasan.....	79
5.3. Implikasi.....	80
5.3.1. Implikasi Praktis	80
5.3.2. Implikasi Teoritis	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Cafe di Kebumen Berdasarkan Rating Google Oktober 2025	4
Tabel 2 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kopi Sakiyo.....	7
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	37
Tabel 5 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Cafe Atmosphere	38
Tabel 6 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Variasi Produk	39
Tabel 7 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	60
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	62
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Cafe Atmosphere	63
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Variasi Produk	63
Tabel 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 18 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.....	68
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 20 Hasil Uji Parsial (uji t)	71
Tabel 21 Hasil Uji Simultan F	73
Tabel 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Empiris.....	32
Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Data Responden.....	93
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	97
Lampiran 4 Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	104
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	107
Lampiran 8 Analisis Linear Berganda	108
Lampiran 9 Tabel r.....	109
Lampiran 10 Tabel t.....	111
Lampiran 11 Tabel F.....	114
Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi.....	117
Lampiran 13 Kartu Tanda Seminar Proposal Skripsi	118

