

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Suasana Café dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Bike Gombang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, penelitian ini mengambil sampel 100 responden pada konsumen yang pernah membeli di Warung Kopi Bike Gombang. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Suasana Café (X2), Fasilitas (X3) dan Kepuasan Konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan model memenuhi asumsi normalitas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, suasana café tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,143 dengan nilai signifikan 0,000, karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $8,143 > F_{tabel} 2,70$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, suasana café dan fasilitas memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, suasana café, fasilitas, kepuasan konsumen.**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Service Quality, Café Atmosphere and Facilities on Consumer Satisfaction at the Warung Kopi Bike Gombong. Data collection was carried out using a questionnaire. This study used a purposive sampling technique, this study took a sample of 100 respondents to consumers who had bought at Warung Kopi Bike Gombong. The variables used in this study are Service Quality (X1), Café Atmosphere (X2), Facilities (X3) and Consumer Satisfaction (Y). This study uses data analysis techniques using descriptive and statistical analysis techniques including validity tests, reliability tests, classic assumption tests, hypothesis testing, multiple linear analysis using the help of the SPSS 25 for windows program. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, there is no heteroscedasticity and the model meets the assumptions of normality. Service quality has an effect on customer satisfaction, café atmosphere has no effect on customer satisfaction, facilities have an effect on customer satisfaction by obtaining an Fcount value of 8.143 with a significant value of 0.000, because the Fcount value is  $8.143 > F_{table} 2.70$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ , so it can be concluded that service quality, café atmosphere and facilities have a simultaneous influence on customer satisfaction.*

***Keywords: service quality, cafe atmosphere, facilities, costumer satisfaction.***

## **HALAMAN MOTTO**

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan.”

(Imam Syafi’i)

“Hidup seperti pohon yang berbuah, tinggal dipinggir jalan dan dilempari batu tetapi dibayar dengan buah.”

(Abu Bakar Syibli)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Ibu Parsiyem yang telah memberikan dukungan moral ataupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan doa dan tiada doa yang paling khusyuk selain doa yang tercapai dari orang tua.
2. Kakak saya tercinta Rani Supriatin yang selalu memberi doa semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat saya Hesti Purlianti, Marfungatun, Gita Asmarandani Putri, Dinda Lestari, Ainayah Risty Prabandari, Mintas Tuti yang telah menyemangati saya untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan kelas Manajemen Reguler A yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas support, semangat, doa dan sarannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman dari kelas lain yang telah menyemangati saya untuk mengerjakan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta anugerah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Café Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Bike Gombang”.

Dengan penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah berpengaruh atau tidaknya variabel-variabel yang diuji oleh penulis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda dan uji hipotesis untuk dijadikan referensi di masa mendatang.

Warung Kopi Bike merupakan *Café* yang terletak di Kecamatan Gombang, *Café* ini didesain sebagai tempat nongkrong yang asyik bagi semua kalangan orang. Walaupun Warung Kopi Bike berada jauh dari jalan utama atau keramaian pemukiman dan kota tetapi Warung Kopi Bike menyediakan beberapa spot tempat duduk di area terbuka dengan kapasitas mencapai 150 kursi dengan *view* di kelilingi sawah di belakang *café* membuat konsumen saat makan & minum merasakan suasana pedesaan yang membuat nyaman dan santai.

Dalam proses penulisan penelitian skripsi ini bisa terwujud dengan adanya bimbingan, bantuan dan kerjasama dengan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan hormat penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.

2. Bapak Muhamad Baehaqi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dengan sabar, memberikan arahan, masukan, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat serta memberikan solusi.
4. Pemilik Warung Kopi Bike Gombang yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini.
5. Marfungatun, Hesti selaku teman kelas Reguler A yang telah membantu menyemangati saya dalam menyusun penelitian skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna khususnya bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 21 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAC.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10

2.1. Tinjauan Teori.....	10
2.1.1. Kepuasan konsumen.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Suasana Café.....	19
2.1.4. Fasilitas.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	25
2.4. Model Empiris.....	27
2.5. Hipotesis.....	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	28
3.2. Variabel Penelitian.....	28
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	31
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6. Populasi dan Sampel.....	34
3.7. Teknik Analisis.....	36
BAB IV.....	46
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Warung Kopi Bike.....	46
4.2. Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47



4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	50
4.3. Analisis Statistik.....	51
4.3.1. Uji Validitas.....	51
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	53
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.3.4. Uji Regresi Berganda.....	57
4.3.5. Uji Hipotesis.....	58
4.4. Pembahasan.....	61
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	62
2. Pengaruh suasana café terhadap kepuasan konsumen.....	62
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.....	63
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Keterbatasan.....	64
5.3. Implikasi.....	64
5.1.1. Implikasi Praktis.....	64
5.1.2. Implikasi Teoritis.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel IV-1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel IV-2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	48
Tabel IV-3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakh.....	49
Tabel IV-4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel IV-5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan Per Bulan.....	50
Tabel IV-6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel IV-7. Uji Validitas Variabel Suasana Café.....	52
Tabel IV-8. Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	53
Tabel IV-9. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel IV-10. Uji Reliabilitas Variabel.....	54
Tabel IV-11. Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel IV-12. Uji Regresi Berganda.....	57
Tabel IV-13. Uji Parsial/Uji T.....	58
Tabel IV-14. Uji F.....	60
Tabel IV-15. Koefisien Determinasi.....	61

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I-1. Dokumentasi di Warung Kopi Bike.....	5
Gambar IV-1. Uji Normalitas.....	55
Gambar IV-2. Uji Heteroskedastisitas.....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner.....	70
Lampiran 2. Data Identitas Responden.....	75
Lampiran 3. Data Skor Kuesioner.....	79
Lampiran 4. Uji Validitas.....	89
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	93
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	96
Lampiran 8. Tabel r.....	97
Lampiran 9. Tabel t.....	98
Lampiran 10. Tabel F.....	99
Lampiran 11. Kartu Bimbingan.....	100
Lampiran 12. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi.....	101