

HALAMAN MOTTO

“ Kesuksesan berawal dari keyakinan dan kerja keras, bukan dari kemudahan jalan yang dilalui.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayat, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya dan kakak saya, terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta do'a-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Bapak Muhamad Baehaqi, S.E., MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini
3. Terima kasih kepada Rifanda Rizki Rahmayoga yang dengan penuh kesabaran dan kesetiaan selalu mendampingi dan memotivasi untuk semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Tidak lupa terimakasih kepada sahabat-sahabatku semua yang selalu mensupport terimakasih atas kesetiaan kalian .
5. Semua responden yang telah memberikan waktunya dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
6. Terima kasih kepada Universitas Putra Bangsa.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, dan Kualitas Makanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Teman Hati Pejagoan Kebumen. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh semakin ketatnya persaingan bisnis kuliner, khususnya cafe, yang menuntut pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan, menciptakan suasana yang nyaman, dan menyajikan makanan berkualitas guna mempertahankan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden yang merupakan konsumen Cafe Teman Hati Pejagoan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda melalui aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, dan Kualitas Makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan ketiga aspek tersebut dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, Kualitas Makanan, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Service Quality, Cafe Atmosphere, and Food Quality on Customer Satisfaction at Cafe Teman Hati Pejagoan Kebumen. The background of this research is based on the increasing competition in the culinary business, particularly cafes, which requires business owners to continuously improve service quality, create a comfortable atmosphere, and serve high-quality food to retain customer loyalty. This is a quantitative research using a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 110 respondents who are customers of Café Teman Hati Pejagoan. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results show that both partially and simultaneously, service quality, café atmosphere, and food quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings imply that improving these three aspects can be a key strategy to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Cafe Atmosphere, Food Quality, Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhamma SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Skripsi ini juga menjadi salah satu indikator keberhasilan penulis dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam konteks kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis menyusun skripsi ini dengan mengacu pada teori-teori yang relevan serta didukung oleh berbagai literatur, dan disusun semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah ikhlas dalam memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Almamater Universitas Putra Bangsa yang menjadi tempat penulis untuk menyelesaikan studi sarjana.

2. Bapak Muhamad Baehaqi, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan motivasi dan doa serta dukungannya sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini
4. Bapak/Ibu dosen beserta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan studi.
5. Teman-teman kelas Manajemen yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap, selesainya penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, pihak-pihak yang membutuhkan, serta menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan dunia pendidikan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Kebumen, 29 Juli 2025

Devi Syafira Isnaeni

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	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.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA	14
3.1. Tinjauan Teori	14
3.1.1. Kepuasan Konsumen.....	14
3.1.2. Kualitas Pelayanan	18
3.1.3. Suasana Cafe	21
3.1.4. ualitas Makanan.....	24
3.2. Penelitian Terdahulu	26
3.3. Hubungan Antar Variabel.....	27
3.4. Model Empiris	30
3.5. Hipotesis	30

BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	32
3.2. Variabel Penelitian.....	32
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	36
3.5. Data dan Teknik Pengupulan Data.....	37
3.6. Populasi dan Sampel.....	39
BAB IV	49
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Analisis Deskriptif	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.2 Data Responden	50
4.2. Analisis Statistik.....	54
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.1 Relibilitas.....	56
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.1 Uji Normalitas.....	58
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	59
4.3.3 Uji Heterokedasitisitas	60
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.5. Uji Hipotesis	62
4.5.1 Uji Parsial	62
4.5.2 Uji Simultan	63
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.6. Pembahasan	65
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	65
4.6.2 Pengaruh Suasana <i>Cafe</i> terhadap kepuasan konsumen.....	66
4.6.3 Pengaruh Kualitas makanan terhadap kepuasaan konsumen	67
4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe dan Fasilitas terhadap kepuasaan konsumen.....	69
BAB V	70
SIMPULAN	70
5.1. Simpulan.....	70

5.2. Keterbatasan.....	70
5.3. Implikasi	71
5.3.1 Implikasi Praktis	71
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Fator – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Teman hati caffé Kebumen	8
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	51
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Suasana Cafe	54
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan.....	54
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	61
Tabel 4. 13 ANOVA	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Empiris	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji P-Plot.....	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji P-Plot.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 Data Responden	81
Lampiran 3 Tabulasi Data	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	92
Lampiran 5 Hasil Uji Realibitas	95
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Parsial (Uji T)	97
Lampiran 8 Hasil Uji Stimulan (Uji f).....	98
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	99
Lampiran 10 Tabel T	100
Lampiran 11 Tabel R.....	101
Lampiran 12 Tabel F	102
Lampiran 13 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi.....	104
Lampiran 14 Kartu Konsultasi Skripsi	105

