

HALAMAN MOTTO

“Jika bukan karena Allah yang mampukan, mungkin aku sudah lama menyerah”

- Q.S Al-Insyirah :05-06-

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *succes stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

-B.J Habibie-

“Sesibuk apapun kamu, jangan sampai pernah lupa untuk sholat dan berdoa”

-Ibu-

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Almarhum ayah, bapak Mukhyidin superheroku, terima kasih banyak atas segala pengorbanan yang telah engkau berikan. Beliau memang tidak pernah merasakan bangku perkuliahan bahkan hanya seorang petani yang ingin melihat anaknya sukses di kemudian hari. Kehilangan salah satu orang tua di semester tua adalah hal yang cukup berat. Di saat langkah hampir sampai pada tujuan, justru harus dihadapkan pada kenyataan yang begitu menyakitkan. Rasa sedih, rindu, dan kehilangan menjadi bagian dari perjalanan yang tidak mudah untuk dilalui. Sebenarnya penulis masih butuh doa dari ayah tapi ayah lebih butuh doa dari penulis.
2. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada wanita cantik nan sederhana pintu surgaku ibu Nastiyah, wanita yang tak pernah putus doanya untuk anak-anak tercinta, ibu entah berapa tetes air mata yang jatuh diatas sajadah dalam melangitkan nama penulis untuk merayu Tuhan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga meraih gelar sarjana dengan tepat waktu.
3. Terimakasih juga untuk abang-abangku tersayang, Takhul dan Mustolih selain berperan penuh sebagai kakak yang bertanggung jawab, mendidik dan menjaga adik bungsunya dengan baik mereka juga tidak kehabisan akal untuk membuat penulis tertawa di tengah kesulitan. Serta dukungan moral dan material yang diberikan selama masa kuliah menjadi salah satu alasan saya

mampu menyelesaikan studi ini. Terimakasih atas doa, dan pengorbanan yang menjadi fondasi kuat dalam setiap langkah penulis.

4. Dosen pembimbing, Bapak Muhammad Baehaqi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing sekaligus dosen yang inspiratif. Terima kasih atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang diberikan menjadi amal yang bermanfaat.
5. Teman seperjuangan, Trima Ayu Sulaeman. Terima kasih telah menjadi teman dalam suka maupun duka selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dukungan, kebersamaan, dan semangat yang diberikan sangat berarti dalam perjalanan penulis menyelesaikan studi. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan kita semua dapat meraih kesuksesan di masa depan.
6. Teman seperjuangan penghuni grup Ceo Genk, Anggi, Ayu, Ayunda, Laela, Nita, Rahma, Salma, Silvidya, Zara. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, serta dukungan yang selalu hadir selama masa perkuliahan, dari yang setiap satu kelas bersama hingga konsentrasi memisahkan kita, tapi tidak dengan persahabatan kita. Doa penulis, penulis dan kalian semua bisa jadi apa yang menjadi nama grup kita.
7. Seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya terimakasih pernah menjadi penyemangat dalam perjalanan penulis, khususnya saat berangkat kuliah di awal semester, hingga akhirnya menjadikan penulis patah sepatah patahnya bahkan penulis tidak pernah percaya bahwa kata itu keluar dari seseorang

yang penulis cintai, semua kata-kata itu membuat penulis sadar dan bangkit untuk menjadi wanita yang lebih baik lagi. Terima kasih atas segala pengaruh dan peran yang secara tidak langsung telah membuat penulis menyadari dan membuktikan bahwa meskipun tanpa kehadirannya, penulis mampu membangun dan menjalani kehidupan baru dengan lebih baik.

8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Achmad Zain Ibrahim terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini, baik tenaga, waktu, kesabaran kepada penulis. Telah menjadi rumah, pendukung dalam segala hal, menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, penyemangat untuk bangkit kembali. Semoga Tuhan selalu memberi keberkahan, kesehatan, dan kelancaran rezeki.
9. Terakhir, kepada diri saya sendiri Tia Safitri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, tetap melangkah, dan terus percaya meski sering merasa ragu dan lelah. Walaupun sulit dan ujiannya berat, tetap berusaha hingga akhirnya mampu sampai pada titik ini..Semua proses yang telah dilalui menjadi pelajaran berharga untuk terus tumbuh dan menjadi pribadi yang lebih kuat. Semoga kedepannya dapat meraih kebahagiaan, kesuksesan, dan membanggakan diri sendiri serta orang-orang tercinta.

ABTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *resto atmosphere*, *service quality*, dan *feel experience* terhadap kepuasan pelanggan di Momong Resto Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kebumen yang sudah pernah menikmati makanan di Momong Resto Kebumen dengan sampel sebanyak 150 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *resto atmosphere*, *service quality*, dan *feel experience* sebagai variabel independen atau variabel bebas, dan kepuasan pelanggan. 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 27*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, model memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas hubungan *resto atmosphere*, *service quality*, dan *feel experience* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Momong Resto Kebumen.

Kata kunci: *Resto Atmosphere*, *Service Quality*, *Feel Experience*, Kepuasan Pelanggan



ABTRAKSI

This study aims to analyze the effect of resto atmosphere, service quality, and feel experience on customer satisfaction at Momong Resto Kebumen. The population in this study consists of people in Kebumen Regency who have visited and consumed food at Momong Resto Kebumen, with a sample of 150 respondents. The independent variables in this study are resto atmosphere, service quality, and feel experience, while the dependent variable is customer satisfaction. The data used in this study are primary data obtained from respondents' answers collected through a questionnaire distributed via Google Forms. Data analysis methods include validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination test. The data processing tool used is SPSS for Windows version 27. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, the model meets the normality assumption, there is no multicollinearity, and no heteroscedasticity occurs. Furthermore, resto atmosphere, service quality, and feel experience have a positive and significant effect on customer satisfaction at Momong Resto Kebumen.

Keywords: Resto Atmosphere, Service Quality, Feel Experience, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Resto Atmosphere*, *Service Quality* dan *Feel Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Momong Resto 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tia Safitri", is positioned below the printed name.

Tia Safitri

NIM 225505045

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABTRAKSI.....	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Tinjauan Teori.....	14
2.1.1. Teori Stimulus Organism Response (SOR)	14
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3. <i>Resto Atmosphere</i>	17

2.1.4. <i>Service Quality</i>	20
2.1.5. <i>Feel Experience</i>	22
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Hubungan Antar Variabel	27
2.4. Model Empiris.....	30
2.5. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	33
3.1.1. Objek Penelitian	33
3.1.2. Subjek Penelitian.....	33
3.2. Variabel Penelitian	34
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	39
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1. Jenis Data	41
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6. Populasi dan Sampel	43
3.7. Teknik Analisis	46
3.7.1. Analisis Deskriptif	46
3.7.2. Analisis Statistik	46
3.8. Alat Analisis Data	47
3.8.1. Uji instrumen.....	47
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.8.4. Uji Hipotesis	53

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN.....	57
4.1. Gambaran Umum.....	57
4.1.1. Gambaran Umum Momong Resto di Kebumen.....	57
4.2. Analisis Deskriptif	57
4.2.1. Karakteristik Responden	58
4.3. Analisis Statistik	62
4.3.1. Uji Instrumen	63
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	67
4.3.3. Uji Regresi Berganda	70
4.3.4. Uji Hipotesis	73
4.4. Pembahasan.....	77
BAB V SIMPULAN	83
5.1. Simpulan	83
5.2. Keterbatasan.....	85
5.3. Implikasi.....	86
5.3.1. Implikasi Praktis	86
5.3.2. Implikasi Teoritis	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Daftar Restoran di Kebumen.....	2
Tabel I-2 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Momong Resto.....	3
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel III-1 Indikator dan Butir Variabel Kepuasan Pelanggan pada Kuesioner ..	36
Tabel III-2 Indikator dan Butir Variabel <i>Resto Atmosphere</i> pada Kuesioner	37
Tabel III-3 Indikator dan Butir Variabel <i>Service Quality</i> pada Kuesioner	39
Tabel III-4 Indikator dan Butir <i>Feel Experience</i> pada Kuesioner.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Empiris.....	31
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas	69
Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Data Responden.....	98
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuisisioner	102
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	114
Lampiran 5 Uji Reabilitas	117
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	120
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	124
Lampiran 9 Tabel r.....	125
Lampiran 10 Tabel t.....	128
Lampiran 11 Tabel F.....	132
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	136
Lampiran 13 Kartu Seminar Proposal Skripsi	137

