

**PENGARUH SUASANA KAFE, KUALITAS MAKANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MASALALU CAFÉ JAKARTA**

DZURROTUL ATSNAWIYAH

1705617029



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**THE INFLUENCE OF CAFE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY
AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
OF MASALALU CAFÉ JAKARTA**

DZURROTUL ATSNAWIYAH

1705617029



BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

Dzurrotul Atsnawiyah, 2021; Pengaruh Suasana Kafe, Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Masalalu Café Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M dan Rahmi, S.E., M.S.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara suasana kafe dengan kepuasan pelanggan, kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan, suasana kafe dengan loyalitas pelanggan, kualitas makanan dengan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada pengunjung Masalalu Café Jakarta. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menyebarluaskan kuesioner kepada setiap pengunjung dan sampel penelitian ini ialah sebanyak 200 responden. Peneliti menggunakan *software* SPSS versi 26 dan Lisrel versi 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara suasana kafe dengan kepuasan pelanggan. Kualitas makanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi suasana kafe dan kualitas makanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Walau begitu, kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: suasana kafe, kualitas makanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Masalalu Café.

ABSTRACT

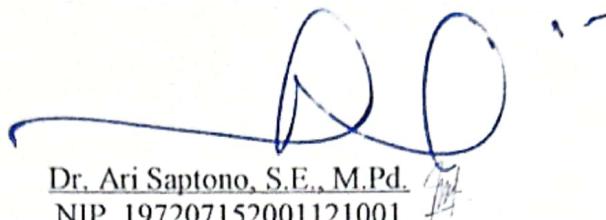
Dzurrotul Atsnawiyah, 2021; The Influence of Cafe Atmosphere, Food Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Masalalu Café Jakarta. Thesis, Jakarta: Bachelor's Degree of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Advisory Team: Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M and Rahmi, S.E., M.S.M.

The purpose of this research is to determine the impact between cafe atmosphere and customer satisfaction, food quality and customer satisfaction, cafe atmosphere and customer loyalty, food quality and customer loyalty and between customer satisfaction and customer loyalty of Masalalu Café Rawa Domba Jakarta customers. This research used questionnaire form to collect data and the sample of this research is 200 respondents. To cultivate and analyze data, researcher used SPSS version 26 and Lisrel version 8.8. The results of this research show cafe atmosphere and food quality have positive and significant impact to customer satisfaction. But the cafe atmosphere and food quality have no significant impact to customer loyalty. Even though, customer satisfaction has a positive and significant impact to customer loyalty.

Keywords: cafe atmosphere, food quality, customer satisfaction, customer loyalty, Masalalu Café.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 197207152001121001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Andi Muhamad Sadat, S.E., M.Si. 19 Agustus 2021
NIP. 197412212008121001



Penguji 1

M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. 28 Juli 2021
NIP. 197201252002121002

Penguji 2



Ika Febrlia, S.E., M.M. 28 Juli 2021
NIP. 198702092015042001

Dosen Pembimbing I



Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M. 16 Agustus 2021
NIP. 197206272006041001

Dosen Pembimbing II



Rahmi, S.E., M.S.M. 22 Agustus 2021
NIP. 198305012018032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini penulis menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli penulis dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di universitas lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan dimanapun, kecuali nama pengarang yang tertulis dengan jelas sebagai referensi penulis dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini penulis buat dengan sadar dan sebenar-benarnya. Apabila suatu saat terdapat peyimpangan dalam skripsi ini, penulis bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, April 2021

Pembuat Pernyataan



Dzurrotul Atsnawiyah

NIM. 1705617029



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun
Muka, Jakarta 13220 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik
fe@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : Dzurrotul Atsnawiyah.....
NIM : 1705617029.....
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen.....
Alamat Email : datsnawiyah07@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya
ilmiah:

Skripsi

Tesis

Disertasi

Lain-Lain (.....)

Yang berjudul:

Pengaruh Suasana Kafe, Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan Masalalu Café Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta
berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya, dalam bentuk pangkalan data
(database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau
media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang
bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak
cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Agustus 2021


Dzurrotul Atsnawiyah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini dibuat berdasarkan hasil penelitian terhadap Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti menemui beberapa hambatan. Tetapi berkat niat, usaha, doa dan bantuan dari beberapa pihak, skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama orang tua dan keluarga, yang selalu mendoakan dan bantuan serta motivasi kepada peneliti. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Saedi, Maspuroh, Chairul Anwar dan Siti Mamluaturrohmah selaku keluarga praktikan yang selalu memberikan dukungan dan doa
2. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Suherman, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I Skripsi
5. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II Skripsi
6. Pejuang Uang, Daehwita Gang, Rena, Tessa dan Rianti Dea selaku teman

dan sahabat yang telah menyemangati dan banyak membantu peneliti

7. Namjoon Kim, Seokjin Kim, Yoongi Min, Hoseok Jung, Jimin Park, Taehyung Kim dan Jungkook Jeon selaku pemberi motivasi dan semangat peneliti melalui karya-karyanya
8. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan
9. Seluruh teman-teman S1 Manajemen 2017 dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh sebab itu, peneliti sangat menerima saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, April 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kebaruan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	11
A. Latar Belakang Teori.....	11
1. Loyalitas Pelanggan	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Suasana Kafe	14
4. Kualitas Makanan.....	16

B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	16
1. Suasana Kafe dan Kepuasan Pelanggan	16
2. Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Suasana Kafe dan Loyalitas Pelanggan	18
4. Kualitas Makanan dan Loyalitas Pelanggan	19
5. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	20
6. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Tempat dan Waktu Penelitian	23
B. Pendekatan Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
D. Penyusunan Instrumen	25
1. Operasional Variabel	25
2. Skala Pengukuran	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas.....	29

3. Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Data.....	34
B. Hasil Analisis Data.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Implikasi.....	56
C. Keterbatasan Penelitian	57
D. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	66
KUESIONER PENELITIAN.....	80