

***PENGARUH SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE,
PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
PADA INDUSTRI COFFEE SHOP DI TANGERANG (PADA
MAKEMA COFFEE TANGERANG)***



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

**RAHMADA DIVA PRASTYA
00000025253**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*,
PRICE FAIRNESS TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA INDUSTRI COFFEE SHOP DI TANGERANG (PADA
MAKEMA COFFE TANGERANG)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

RAHMADA DIVA PRASTYA

00000025253

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Rahmada Diva Prastya

NIM : 00000025253

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

SKRIPSI dengan judul:

PENGARUH SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA INDUSTRI COFFEE SHOP DI TANGERANG (PADA MAKEMA COFFE TANGERANG)

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 12 Desember 2023



Rahmada Diva Prastya

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI dengan judul
PENGARUH *SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, PRICE FAIRNESS*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INDUSTRI COFFEE SHOP
DI TANGERANG (PADA MAKEMA COFFE TANGERANG)

Oleh

Nama : Rahmada Diva Prastya

NIM : 00000025253

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 28 Desember 2023

Pembimbing 1


Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.
NIDN. 0320089001

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO.
NIDN. 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI dengan judul

PENGARUH *SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, PRICE FAIRNESS*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INDUSTRI COFFEE SHOP
DI TANGERANG (PADA MAKEMA COFFE TANGERANG)

Oleh

Nama : Rahmada Diva Prastya

NIM : 00000025253

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 12 Desember 2023

Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO
NIDN. 0323047801

Penguji



Eko Sigit Pramudito., S.T., M.M., CDM., CPM (Asia)
NIDN.0302057904

Pembimbing 1



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.
NIDN. 0320089001

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO.
NIDN. 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmada Diva Prastya

NIM : 00000025253

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

PENGARUH *SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, PRICE FAIRNESS*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INDUSTRI COFFEE SHOP
DI TANGERANG (PADA MAKEMA COFFE TANGERANG).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 28 Desember 2023

Yang menyatakan,



Rahmada Diva Prastya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul:


“PENGARUH *SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INDUSTRI COFFEE SHOP DI TANGERANG (PADA MAKEMA COFFE TANGERANG)”

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Orang Tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman satu jurusan yang sudah banyak menemani dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 28 Desember 2023



Rahmada Diva Prasty

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, *PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INDUSTRI COFFEE SHOP DI TANGERANG (PADA MAKEMA COFFEE TANGERANG)”

Rahmada Diva Prastya

ABSTRAK

Coffee shop yang terus bertambah di kota Tangerang, dapat menimbulkan sebuah gaya hidup yang baru bagi masyarakat kota Tangerang. Hal ini dapat menjadi sebuah peluang bisnis yang sangat potensial yang dapat dimanfaatkan oleh setiap pelaku usaha. Para pelaku usaha berlomba-lomba untuk menciptakan suatu perbedaan yang dapat menjadi sebuah keunggulan dibandingkan para pesaingnya. Namun dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus memperhatikan beberapa elemen yang penting untuk dapat menarik perhatian konsumennya. Hal demikian berpengaruh agar para pelaku usaha bisnis coffee shop mendapatkan kepuasan konsumen dari para pengunjungnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* Makaema coffee. dengan analisis regresi. Survei online disebar dan berhasil mengumpulkan 102 responden yang memenuhi syarat dengan metode *nonprobability sampling – judgemental sampling*, yang kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 23. Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh hasil bahwa faktor Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction, Store Atmosphere memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction, dan Price Fairness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction.

Kata kunci: *Service Quality*, *Store Atmosphere*, *Price Fairness*, *Customer Satisfaction*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, PRICE FAIRNESS ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE COFFEE SHOP INDUSTRY IN TANGERANG (AT MAKEMA COFFEE TANGERANG)

Rahmada Diva Prastya

ABSTRACT

The growing number of coffee shops in Tangerang city has created a new lifestyle for the people of Tangerang city. This can be a very potential business opportunity that can be utilized by every business actor. Businesses are competing to create a difference that can be an advantage over their competitors. However, in running their business, business actors must pay attention to several important elements to attract the attention of their consumers. This is influential so that coffee shop business actors get customer satisfaction from their visitors. This study aims to analyze the factors that influence Customer Satisfaction Makaema coffee. with regression analysis. An online survey was distributed and managed to collect 102 qualified respondents using the nonprobability sampling method - judgmental sampling, which was then analyzed using SPSS software version 23. Based on the results of this study, it was found that the Service Quality factor has a positive and significant influence on Customer Satisfaction, Store Atmosphere has a positive and significant influence on Customer Satisfaction, and Price Fairness has a positive and significant influence on Customer Satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Store Atmosphere, Price Fairness, Customer Satisfaction*

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English)	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Batasan Penelitian	12
1.6. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. Teori Pemasaran	14
2.1.2. Customer Satisfaction.....	15

2.1.3. Service Quality.....	20
2.1.4. Store Atmosphere.....	23
2.1.5. Price Fairness.....	26
2.2. Model Penelitian	27
2.3. Hipotesis	28
2.4. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
3.2. Desain Penelitian.....	37
3.3. Populasi dan Sampel	41
3.3.1. Sampel	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Operasionalisasi Variabel	43
3.6. Metode Analisis Data.....	46
3.6.1. Uji Data Pre-Test.....	46
3.6.2. Uji Validitas Pre-Test.....	47
3.6.3. Uji Reliabilitas Pre-Test.....	49
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.5. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Karakteristik Responden	54
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55

4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.2. Uji Intrumen Pre-Test.....	56
4.2.1. Uji Validitas Pre-Test.....	56
4.2.2. Uji Reabilitas Pre-Test.....	59
4.3. Uji Instrumen Main-Test.....	61
4.3.1. Uji Validitas Main-Test	61
4.3.2. Uji Reabilitas	65
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4. Uji Hipotesis	69
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian.....	75
4.5.1. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Makaema Coffee.....	75
4.5.2. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction Pada Makaema Coffee	76
4.5.3. Pengaruh Price Fairness Terhadap Customer Satisfaction Pada Makaema Coffee.....	77
4.6. Implikasi Manajerial.....	78
4.6.1. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Makaema Coffee.....	78
4.6.2. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction Pada Makaema Coffee	79
4.6.3. Pengaruh Price Fairness Terhadap Customer Satisfaction Terhadap Customer Satisfaction Pada Makaema Coffee	80

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN	85



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penjualan coffe pada Makema Coffee Tangerang Tahun 2023 ..	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.2. Syarat Uji Pre-Test.....	48
Tabel 4.1. Uji Validitas Variabel Pre-test	57
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas Variabel Pre-Test.....	60
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Main-test.....	62
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Variabel Main-Test.....	65
Tabel 4.5. Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.7. Hasil Uji Statistik T (uji parsial).....	71
Tabel 4.8. Hasil Uji Statistik F (Uji Simultan)	72
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. 8 Wilayah Dengan Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia (2020/2021)	1
Gambar 1.2. Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)	3
Gambar 1.3. Review Pelanggan Makema Coffee	6
Gambar 2.1. Model Penelitian	28
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	37
Gambar 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Turnitin.....	85
Lampiran 2. Kuesioner Goggle Form	86
Lampiran 3. Jurnal Utama.....	95
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	96
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	97
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Main-Test.....	98
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Main-Test.....	99
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....	99
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	100
Lampiran 10. Hasil Uji F	100
Lampiran 11. Hasil Uji T	100
Lampiran 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	101
Lampiran 13. Input Data SPSS	102
Lampiran 14. Form Konsultasi Skripsi Prodi Manajemen	103

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA