

**PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TAMPEBAKO COFFEE ULUJAMI**

SKRIPSI

Program Studi: Manajemen - Strata 1



Oleh:

NAMA : ORIN NOVITA SARI

NIM : 190400036

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

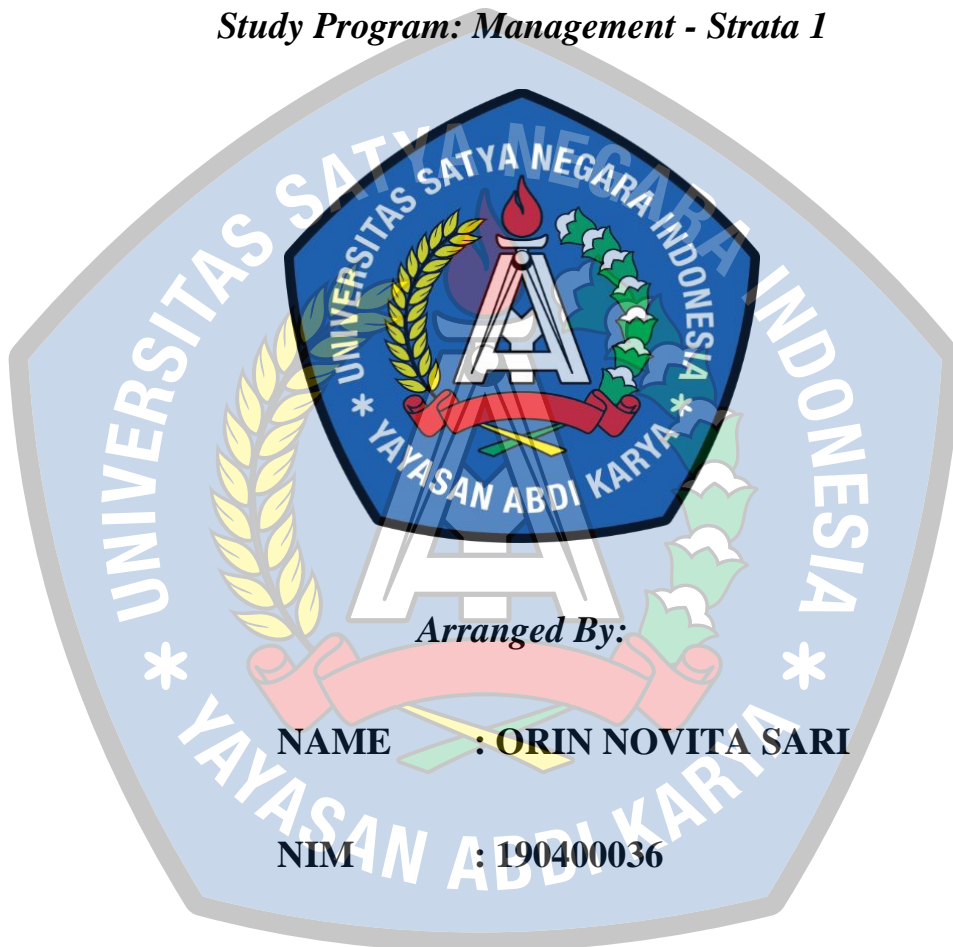
JAKARTA

2023

***THE INFLUENCE OF LOCATION, STORE ATMOSPHERE,
AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION OF
TAMPEBAKO COFFEE ULUJAMI***

THESIS

Study Program: Management - Strata 1



Arranged By:

NAME : ORIN NOVITA SARI

NIM : 190400036

***FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

JAKARTA

2023

**PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TAMPEBAKO COFFEE ULUJAMI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi: Manajemen - Strata 1



Oleh:

NAMA : ORIN NOVITA SARI

NIM : 190400036

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2023

***THE INFLUENCE OF LOCATION, STORE ATMOSPHERE,
AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION OF
TAMPEBAKO COFFEE ULUJAMI
THESIS***

Submitted As One Of The Requirements To Obtain A Degree

BACHELOR OF MANAGEMENT

Study Program: Management - Strata 1



Arranged By:

NAME : ORIN NOVITA SARI

NIM : 190400036

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA
JAKARTA***

2023

SURAT PERNYATAAN SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Orin Novita Sari

Nim : 190400036

Program Studi : Manajemen

Dengan ini membuat pernyataan bahwa hasil penelitian ini adalah benar hasil diri sendiri dan semua isi penelitian sudah menjadi tanggung jawab saya pribadi. Jika terdapat kutipan kata atau kalimat dari penelitian terdahulu maupun buku, maka saya cantumkan sumber dengan ketentuan yang sesuai. Oleh karena itu, saya siap dan bersedia diberikan sanksi dengan dibatalkannya penelitian ini, apabila terbukti melakukan penjiplakan karya. Demikian surat ini saya buat dengan sungguh - sungguh.

Jakarta, 10 Agustus 2023



(Orin Novita Sari)
190400036

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Orin Novita Sari
Nim : 190400036
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, *Store Atmosphere* dan Fasilitas Terhadap

Kepuasan Konsumen Tampebako Coffee Ulujami.

Tanggal Ujian : 10 Agustus 2023

Jakarta, 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II


Dosen Pembimbing I

(GL., Hery Prasetya, SE., MM)

(Agus Wahyono, SE., MM)

Dekan

Ketua Jurusan

A blue ink signature of Hery Prasetya, written over a circular stamp of Universitas Satya Negara Indonesia (USNI). The stamp contains the text "UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA" and "YAYASAN ABDI KARYA" around a central emblem.

(GL., Hery Prasetya, SE., MM)

A blue ink signature of Agus Wahyono, written in a stylized cursive script.

(Agus Wahyono, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSPHERE* DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TAMPEBAKO COFFEE ULUJAMI

Oleh:

NAMA : Orin Novita Sari

NIM : 190400036

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 10 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi untuk diterima.

Ketua Penguji/Pembimbing I


(Agus Wahyono, SE, MM)

Anggota Penguji I



(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

Anggota Penguji II



(Dr. Subagiyo, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. **“Pengaruh Lokasi, *Store Atmosphere* Dan Fasilitas Pada Tampebako Coffee Ulujami”**. skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sastra satu (S1) Pada program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dr. Sihar PH. Sitorus, BSBA., MBA.*
2. Fakultas Ekonomi, Gl. Hery Prasetya, SE., MM. yang juga sekaligus sebagai dosen pembimbing 2 yang memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik telah
3. Ketua jurusan Manajemen, Agus Wahyono, SE., MM. yang juga sekaligus sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberikan pengarahan dengan sangat sabar dan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi.
4. Bapak atau Ibu dosen fakultas ekonomi dan bisnis jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

5. Kepada Kak Wisnu yang telah memberikan izin untuk meneliti di Tampebako Coffee serta bersedia memberikan informasi yang diperlukan untuk menyusun skripsi.
 6. Kepada Bapak Safilin dan Ibu Marfuah orang tua tercinta yang tiada henti selalu memberikan semangat kasih sayang serta doa restu disetiap apa yang saya jalani.
 7. Kepada Mas Bayu Mas Galuh dan Mbak Sari yang juga selalu memberikan dukungan materil serta doa restu.
 8. Kepada Fachrudin Zulma sosok spesial yang sejak 3 tahun ke belakang selalu ada untuk membantu dan menemani di setiap proses yang dijalani.
 9. Kepada Hana teman seperjuangan sejak masa sekolah hingga perkuliahan saat ini.
 10. Kepada Tika, Seli, Mel, Fauziah dan Elga Teman-teman yang sangat amat menyenangkan dan sportif hingga semester akhir ini.
 11. Kepada Christine dan Heppy yang telah dengan sabar membantu memberikan informasi kepada penulis selama menyusun skripsi.
 12. Seluruh responden yang telah ikut terlibat dalam pengisian kuesioner untuk penelitian ini.
 13. Seluruh orang baik dan teman yang telah menyemangati, mendoakan serta hadir ke dalam kehidupan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah ikut terlibat dalam membantu penyelesaian skripsi ini dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. mohon maaf atas segala kekurangan. peneliti ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 15 Agustus 2023



Orin Novita Sari
190400036



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Store Atmosphere dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Tampebako Coffee Ulujami, Jakarta Selatan. Populasi Dalam penelitian ini adalah para pengunjung atau konsumen tanpa bako coffee dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling menggunakan accidental sampling metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara simultan uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel Lokasi (X1) Store Atmosphere (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Uji T Lokasi (X1) dan Fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Sedangkan Store Atmosphere (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kata kunci : Lokasi, *Store Atmosphere*, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Location, Store Atmosphere and Facilities on Customer Satisfaction of Tampebako Coffee Ulujami, South Jakarta. The population in this study were visitors or consumers of tampebako coffee and the sample in this study was 100 respondents. This research design uses quantitative methods. The sampling technique uses accidental sampling. Data collection methods use primary data and secondary data. The data analysis method in this study uses multiple linear analysis, F test, t test and coefficient of determination test with the help of SPSS 25 software. The results show that simultaneously the F test indicates that there is a significant influence between location variables (X1) Store atmosphere (X2) and Facilities (X3) on Consumer Satisfaction (Y). The results showed that partially the Location T Test (X1) and Facilities (X3) had a significant effect on Consumer Satisfaction (Y). Meanwhile, Store Atmosphere (X2) has no significant effect on Consumer Satisfaction (Y).

Keywords: *Location, Store Atmosphere, Facilities and Customer Satisfaction*



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kepuasan Konsumen.....	9
1. Pengertian Kepuasan	9
2. Pengertian Konsumen	9
3. Pengertian Kepuasan Konsumen	9
4. Manfaat Kepuasan Konsumen	10
5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
6. Dimensi Dan Indikator Kepuasan Konsumen	12
B. Lokasi	13
1. Pengertian Lokasi	13
2. Tujuan Penentuan Dan Pemilihan Lokasi	13
3. Fungsi Lokasi Yang Strategis.....	14
4. Aspek – Aspek Pemilihan Lokasi.....	15
5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	15
6. Dimensi Dan Indikator Lokasi	16
C. <i>Store Atmosphere</i>	17
1. Pengertian <i>Store</i>	17
2. Pengerian <i>Atmosphere</i>	17
3. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	17
4. Manfaat <i>Store Atmosphere</i>	18
5. Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	18

6. Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Dalam Menetapkan <i>Store Atmosphere</i>	19
7. Dimensi Dan Indikator <i>Store Atmosphere</i>	20
D. Fasilitas	22
1. Pengertian Fasilitas.....	22
2. Manfaat Fasilitas	23
3. Unsur – Unsur Dalam Menentukan Fasilitas.....	23
4. Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Desain Fasilitas	24
5. Dimensi Dan Indikator Fasilitas	26
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	27
G. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III Metodologi Penelitian.....	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Hipotesis Statistik	31
D. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	36
F. Metode Pengumpulan Data	37
G. Jenis Data	38
H. Populasi dan Sampel	39
I. Metode Analisis Data	40
1. Statistik Deskriptif	40
2. Uji Kelayakan Intrument	40
3. Uji Asumsi Klasik	44
4. Uji Auto Korelasi.....	46
5. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penyebaran kuesonier	48
B. Karakteristik Responden	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	51
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	52
C. Hasil Pengolahan Data	53
1. Hasil Analisis Deskriptif	53
D. Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolonieritas	56

3. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji Auto Korelasi.....	58
E. Analisis Korelasi	59
F. Analisis Regresi Linier Berganda	61
G. Analisis Hipotesis	63
1. Uji F (Uji Simultan).....	63
2. Uji t (Uji Parsial)	64
H. Uji Koefisien Determinasi	65
I. Pembahasan, Interpretasi Dan Implementasi Hasil Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen.	1
2. Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	27
3. Tabel 3.1 Skala Likert	36
4. Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
5. Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	41
6. Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	42
7. Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	42
8. Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Fasilitas	43
9. Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
10. Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	48
11. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	49
12. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
13. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
14. Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi ...	52
15. Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan..	52
16. Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif	53
17. Tabel 4.8 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	55
18. Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	56
19. Tabel 4.10 Hasil Uji Autokolerasi	58
20. Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Kolerasi	59
21. Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Kolerasi	60
22. Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
23. Tabel 4.14 Hasil Uji f	63
24. Tabel 4.15 Hasil Uji t	64
25. Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Data Produksi Kopi Di Indonesia 1
2. Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 30
3. Gambar 4.1 Output Uji Normalitas Histogram P-Plot..... 55
4. Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot..... 57

