

**PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *CAFE BAJAWA NTT*
FLORES DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Daeviyani Nur Indahsari

202010515176



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan
Konsumen *Cafe Bajawa Flores NTT* di Kota
Bekasi

Nama Mahasiswa : Daeviyani Nur Indahsari

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010515176

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

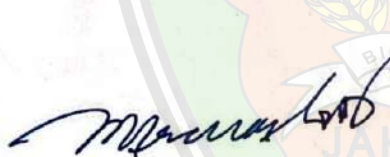
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2024

Jakarta, 23 Juli 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Mic Finanto Ario Bangun, S.Psi., M.Si
NIDN. 0308057406



Dr. Erik Saut H. Hutahaeon, S.Psi., M.Si
NIDN. 0324087902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan
Konsumen *Cafe Bajawa Flores NTT* di Kota
Bekasi

Nama Mahasiswa : Daeviyani Nur Indahsari

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010515176

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2024

Jakarta, 23 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Erik Saut H. Hutahaean, S.Psi., M.Si
NIDN. 0324087902

Penguji I : Mic Finanto Ario Bangun, S.Psi., M.Si
NIDN. 0308057406

Penguji II : Ferdy Muzzamil, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0301028304

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi

Dekan Fakultas Psikologi



Yulia Fitriani, S.Psi., M.A.
NIDN. 0314078503



Dr. Wustari L. Mangundjaya, M.Org.Psy., S.E., Psikolog
NIDK. 8957830022

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul **Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe Bajawa Flores NTT* di Kota Bekasi** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan difotokopi melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 23 Juli 2024.

Yang Membuat Pernyataan,



Daeviyani Nur Indahsari

NPM. 202010515176

ABSTRAK

Daeviyani Nur Indahsari, 202010515176. Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe* Bajawa Flores NTT di Kota Bekasi.

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh *cafe atmosphere* terhadap kepuasan konsumen *Cafe* Bajawa Flores NTT di Kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *cafe atmosphere* terhadap kepuasan konsumen dengan melibatkan 115 responden yang terdiri dari konsumen *cafe* Bajawa. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software Gpower* 0.18.1.0 didapatkan 115 responden, yang dalam proses analisis data *statistic* menggunakan bantuan *software JASP* versi 0.18.1.0. Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson's Correlations* diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar 0,849 dengan jumlah taraf signifikansi $<.001$ yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *atmosphere* dengan kepuasan konsumen, yang menunjukkan semakin besar tingkat *atmosphere* maka semakin besar kepuasan konsumen dan sebaliknya. Kemudian pada hasil uji regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh dengan nilai R^2 sebesar 0,723 atau sama dengan 72,3%. Dengan begitu menunjukkan bahwa dalam satu tingkat variabel *cafe atmosphere* memiliki pengaruh sebesar 72,3% terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_a (hipotesis alternatif) diterima, bahwa terdapat hubungan antara *cafe atmosphere* terhadap kepuasan konsumen *Cafe* Bajawa Flores NTT di Kota Bekasi.

Kata Kunci : *Cafe Atmosphere*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Daeviyani Nur Indahsari, 202010515176. *The Influence of Cafe Atmosphere on Consumer Satisfaction of Cafe Bajawa Flores NTT in Bekasi City.*

This study explains the influence of cafe atmosphere on consumer satisfaction of Cafe Bajawa Flores NTT in Bekasi City. This study aims to find out whether there is an influence between cafe atmosphere and consumer satisfaction by involving 115 respondents consisting of Bajawa cafe consumers. The sampling method uses non-probability sampling techniques with sample determination using purposive sampling techniques. The determination of the number of respondents in this study using the help of Gpower 0.18.1.0 software obtained 115 respondents, who in the process of analyzing statistical data using the help of JASP software version 0.18.1.0. Based on the results of the Pearson's Correlations correlation test, it is known that the p-value of s is 0.849 with a total significance level of <,001, which can be concluded that there is a relationship between cafe atmosphere and consumer satisfaction, which shows that the level of cafe atmosphere is increasing then the greater the consumer satisfaction and vice versa. Then the regression test results showed that there was an influence with an R² value of 0.723 or equal to 72.3%. Thus, it shows that at one level the cafe atmosphere variable has an influence of 72.3% on the consumer satisfaction variable. So that the hypothesis in this study, namely H_a (alternative hypothesis), is accepted, that there is a relationship between cafe atmosphere and consumer satisfaction of Cafe Bajawa Flores NTT in Bekasi City.

Keywords : *Cafe Atmosphere, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini dengan baik dan di waktu yang tepat. Adapun judul proposal skripsi yang peneliti ajukan dengan judul “Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe* Bajawa NTT Flores Di Kota Bekasi”. Proposal skripsi ini diajukan sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak rintangan yang diharapkan oleh penulis, oleh sebab itu peneliti sangat menyadari bahwa penyelesaian proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena telah memberikan penulis kelancaran dan kesehatan baik secara fisik maupun psikis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis, Bpk Drs. Ngadimin dan Ibu Triyani yang penulis cintai, yang senantiasa memberikan dukungan, do'a tanpa batas serta salah satu alasan penulis sehingga dapat segera menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Ibu Dr. Wustari L. Mangundjaya, M.Org.,Psy., S.E.,Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Yulia Fitriani, S.Psi., M.A. selaku Ketua Kaprodi Program Studi Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan kepada seluruh mahasiswa Psikologi khususnya tahun 2020.
5. Bapak Mic Finanto Ario Bangun, S.Psi., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan dengan sabar kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Wahyu Aulizalsini, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu mengarahkan perjalanan perkuliahan penulis hingga saat ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membagikan ilmunya kepada penulis dan para staf Fakultas Psikologi yang telah membantu seluruh kegiatan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Mas Qois Sidiq yang penulis kasihi, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, serta penguatan sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan proposal skripsi.
9. Ririn Astriani dan Bram Rialdi yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama proses olah data. Juga rekan – rekan seperjuangan, yaitu Nur Annisa Septiana, Aah Barokah, Eko salim, Riandi Wira yang telah berjuang bersama sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
10. Serta seluruh teman – teman yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Selain itu penulis juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membacanya

Jakarta, 10 Juli 2024

Daeviyani Nur Indahsari

202010515176

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Uraian Variabel.....	12
2.1.1 Variabel Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1.2 Aspek - Aspek Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.3 Faktor Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.1.4 Alat ukur Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2 Variabel <i>Atmosphere</i>	18
2.1.2.1 Definisi <i>Cafe Atmosphere</i>	18
2.1.2.2 Dimensi <i>Cafe Atmosphere</i>	19
2.1.2.3 Faktor <i>Cafe Atmosphere</i>	23
2.1.2.4 Alat Ukur <i>Cafe Atmosphere</i>	25
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	25

2.3	Hipotesis Penelitian.....	26
2.4	Kerangka Berpikir Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Tipe Penelitian	28
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
3.3	Definisi Operasional	29
3.3.1	Definisi Operasional Kepuasan Konsumen (DV).....	29
3.3.2	Definisi Operasional <i>Cafe Atmosphere</i> (IV).....	29
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4.1	Populasi	30
3.4.2	Sampel dan Sampling.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	31
3.5.2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
3.5.2.1	Validitas.....	34
3.5.2.2	Reliabilitas.....	35
3.5.2.2	Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
5.1	Profil Responden Penelitian.....	37
5.2	Pelaksanaan Penelitian.....	38
4.2.1	Persiapan Penelitian.....	38
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian.....	39
4.2.3	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian.....	39
4.2.3.1	Validitas Alat Ukur Penelitian.....	39
4.2.3.2	Reliabilitas Alat Ukur Penelitian.....	42
5.2	Hasil Penelitian.....	43
4.3.1	Profil Demografis.....	43
4.3.2	Uji Asumsi Penelitian.....	45
4.3.3	Kategorisasi Penelitian.....	46

4.3.3.1	Kategorisasi Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	46
4.3.3.2	Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen	48
4.3.4	Uji Hipotesis	50
4.3.4.1	Uji Korelasi	50
4.3.4.2	Uji Regresi	51
5.1	Diskusi dan Pembahasan	51
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
5.2.1	Saran Praktis	55
5.2.2	Saran Teoritis	56
DAFTAR PUSTAKA		57



DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 1 Kerangka Berpikir Penelitian..... 27



DAFTAR TABEL

Table 3.1 Skala <i>Likert</i>	32
Table 3.2 <i>Blue Print</i> Kepuasan Konsumen.....	32
Table 3.3 <i>Blue Print Cafe Atmosphere</i>	34
Table 3.4 Klarifikasi Indeks Daya Beda Item	35
Tabel 4.1 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Skala Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.4 Skala <i>Cafe Atmosphere</i>	41
Tabel 4.5 Skala Reliabilitas Penelitian	42
Tabel 4.6 Kategori Reliabilitas	42
Tabel 4.7 Uji Variabel Demografis	43
Tabel 4. 8 Uji Perbedaan Profil Demografis	44
Tabel 4.9 Uji Asumsi.....	45
Tabel 4.10 Deskripsi Statistik Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	46
Tabel 4.11 Ketentuan Kategorisasi <i>Cafe Atmosphere</i>	46
Tabel 4.12 Kategorisasi <i>Cafe Atmosphere</i>	47
Tabel 4.13 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.14 Ketentuan Kategorisasi Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.15 Kategorisasi Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4 16 Uji Korelasi <i>Pearson's r</i>	50
Tabel 4.17 Uji Regresi.....	51

LAMPIRAN

Lampiran 1. Penentuan jumlah sampel menggunakan Gpower	65
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 3. Contoh pendistribusian Kuesioner	74
Lampiran 4. Validitas Kepuasan Konsumen	75
Lampiran 5. Validitas Cafe Atmosphere	76
Lampiran 6. Reliabilitas Kepuasan Konsumen	77
Lampiran 7. Reliabilitas Cafe Atmosphere	78
Lampiran 8. Uji Korelasi dan Normalitas	79
Lampiran 9. Uji Regresi	80
Lampiran 10. Tabulasi Data Store Atmosphere	81
Lampiran 11. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen	84
Lampiran 12. Foto Cafe Bajawa Flores NTT di Kota Bekasi	87
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian dan Kartu Bimbingan	89
Lampiran 14. Pernyataan Revisi Skripsi	93