

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA *CAFÉ* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI (STUDI KASUS *CAFÉ* COGER KUJANG BOGOR)

TUGAS AKHIR

AYUNDA FITRAH TUNISYA

203404516074



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA *CAFÉ*
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI (STUDI KASUS *CAFÉ*
COGER KUJANG BOGOR)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CAFÉ ATMOSPHERE ON
INTEREST IN RETURNING VISIT (CASE STUDY OF CAFÉ COGER
KUJANG BOGOR)***

AYUNDA FITRAH TUNISYA

203404516074



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI (STUDI KASUS CAFÉ COGER KUJANG BOGOR)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CAFÉ ATMOSPHERE ON INTEREST IN RETURNING VISIT (CASE STUDY OF CAFÉ COGER KUJANG BOGOR)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis dari perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 31-Juli-2024



Ayunda Fitrah Tunisya

NPM 203404516074

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI “STUDI KASUS CAFÉ COGER KUJANG BOGOR”

Nama Mahasiswa : Ayunda Fitrah Tunisya

Nomor Pokok : 203404516074

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 31 Juli 2024

LAMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana *Café* Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi Kasus *Café Coger Kujang Bogor*)

Nama Mahasiswa : Ayunda Fitrah Tunisya

Nompr Pokok : 203404516074

Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

(Ardi Mulasari, S.Pd., M.Pd)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Anisa Putri K, SST.Par., MM)

(Gagih Pardini S.Par., MM)

Mengetahui,

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA *CAFÉ* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI (STUDI KASUS *CAFÉ* COGER KUJANG BOGOR)

Oleh :

Ayunda Fitrah Tunisya

NPM : 203404516074

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Ardi Mulasari, S.Pd., M.Pd

Penelitian ini bertujuan (a) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada *Café* Cogér Kujang Bogor (b) untuk mengetahui pengaruh suasana *café* terhadap minat berkunjung kembali pada *Café* Cogér Kujang Bogor dan (c) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan suasana *café* terhadap minat berkunjung Kembali pada *Café* Cogér Kujang Bogor.

Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 100 responden, yang merupakan pengunjung di *Café* Cogér Kujang Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di mana data dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah dengan aplikasi IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel seperti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali dan variabel suasana *café* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Dari hasil pengujian secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan suasana *café* sama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada *Café* Cogér Kujang bogor.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, suasana *Café*, dan Minat berkunjung kembali

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CAFÉ ATMOSPHERE ON
INTEREST IN RETURNING VISIT (CASE STUDY OF CAFÉ COGER
KUJANG BOGOR

By :

Ayunda Fitrah Tunisya

NPM: 203404516074

Thesis, under the guidance of Ardi Mulasari, S.Pd., M.Pd

This research aims (a) to determine the influence of service quality on interest in returning to Café Cogér Kujang Bogor (b) to determine the influence of café atmosphere on interest in returning to Café Cogér Kujang Bogor and (c) to determine the influence of service quality and café atmosphere on interested in visiting Café Cogér Kujang Bogor again.

This research involved a sample of 100 respondents, who were visitors to Café Cogér Kujang Bogor. This research uses a quantitative method where data is collected through questionnaires and processed with the IBM SPSS version 25 application.

The research results show that variables such as service quality have a positive and significant influence on interest in returning to visit and the café atmosphere variable also has a positive and significant influence on interest in returning to visit. From the joint test results, the variables of service quality and café atmosphere both have a positive and significant influence on interest in returning to Café Cogér Kujang, Bogor.

Keywords: Quality of service, Café atmosphere, and Interest in returning

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café terhadap Minat Berkunjung Kembali Studi Kasus Café Cogor Kujang Bogor”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapa Ardi Mulasari, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga proposal tugas akhir dapat terselesaikan.

6. Ibu Anisa Putri Kusumanngrum, SST,Par., M.M. selaku dosen pembimbing akademi yang saya hormati, yang telah membantu dan membimbing selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Ibu Suhaedah dan Bapak Deddy Supardi yaitu orangtua penulis sekaligus menjadi motivator penulis yang selalu mendoakan dan mensupport penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis dan materil.
9. Yoga Pratama, Dea Dahlia Pratiwi dan Reyga Fitra Ramadhan selaku kakak penulis yang telah memberikan dukungan materil kepada penulis selama berkuliah.
10. Salim's Family yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendoakan serta mendukung selama berkuliah.
11. Saudara sekaligus sahabat terkasih Ima Mulyati, Aura Destrianissa Ramadanti, Rabina Virgiriani Rusli, Reina Siti Rabina yang selalu menghibur dan menemani penulis.
12. Rifandi Ramadhan, selaku seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yang selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluhan kesah dan membantu penulis hingga saat ini.
13. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu-ilmu tentang penulisan proposal tugas akhir.
14. Keponakan penulis Syahidah Izzatunisa El-Aishi, Assyamil Khaqilah Rizq, Azalea Fazila Khaula, Fissilmi Kaffah Maisara, yang selalu memberi warna dan menjadi penghibur setiap hari.
15. Teman-teman Prodi Pariwisata Universitas Nasional, terimakasih telah memberikan masukan, dukungan dan pengalaman yang sangat berharga di masa perkuliahan ini.
16. Ayunda Fitrah Tunisya, selaku diriku sendiri terimakasih atas kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan

proposal tugas akhir ini. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang selalu berjuang dan selalu bersemangat serta sabar dalam menghadapi masalah kehidupan dan terimakasih karena masih mau berjuang dan tidak menyerah sampai detik ini. Terimakasih telah membuktikan bahwa setiap usaha memiliki hasil yang memuaskan.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pariwisata	9
B. Pengaruh Kualitas pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Fungsi Kualitas Pelayanan	11
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
4. Tujuan Kualitas Pelayanan	13
5. Unsur-unsur Kualitas pelayanan	13
C. Suasana	15
1. Pengertian Suasana	15
2. Faktor Suasana	16
3. Fungsi Suasana	16
4. Indikator Suasana	17
5. Tujuan Suasana	17
D. Minat Berkunjung Kembali	18
1. Pengertian Minat Bekunjung Kembali	18
2. Aspek Minat Berkunjung Kembali	18
3. Indikator Minat Berkunjung Kembali	19
E. Keterkaitan Antar Variabel	19
1. Keterkaitan Pengaruh Kualitas pelayanan dengan Minat Berkunjung Kembali	19

2.	Keterkaitan Suasana dengan Minat Berkunjung Kembali	20
3.	Keterkaitan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana dengan Minat Berkunjung Kembali	20
F.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	20
G.	Kerangka Analisis	26
H.	Hipotesis Penelitian	27
BAB III	METODE PENELITIAN	29
A.	Objek Penelitian	29
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian	29
C.	Data Penelitian	30
D.	Populasi dan Sampel	30
E.	Definisi Oprasional	33
F.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A.	Hasil Penelitian	40
1.	Deskripsi Hasil Penelitian	40
2.	Struktur Organisasi	40
3.	Populasi dan Sampel	41
4.	Karakteristik Responden	42
5.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	45
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	62
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali	62
2.	Pengaruh Suasana Terhadap Minat Berkunjung Kembali	63
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Terhadap Minat Berkunjung Kembali	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	65
A.	Kesimpulan	65
B.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Dari Café Cogér Kujang Bogor Desember 2023 – Mei 2024.....	5
Tabel 2.1 Peneliti terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	29
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 3.3 Definisi Oprasional Variabel	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	44
Tabel 4.5 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rata.....	46
Tabel 4.6 Deskriptif Data	46
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif – Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif – Suasana <i>Café</i>	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif – Minat Berkunjung Kembali.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.16 Hasil Durbin Watson	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Penelitian Hipotesis (Uji T)	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Anova (Uji F)	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Gambar 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan	45
Gambar 4.6 Grafik P-Plot Normalitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pembertitahuan Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Surat Permohonan Tempat Riset	71
Lampiran 3 Identitas Responden.....	72
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan	73
Lampiran 5 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel.....	78
Lampiran 6 Tabel Durbin Watson.....	86
Lampiran 7 Titik Persentase Distribusi F.....	87
Lampiran 8 Titik Persentase Distribusi T	88
Lampiran 9 Output SPSS	89

