

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE  
JAKARTA TIMUR**

**TUGAS AKHIR**

**BENY LESMANA**

**183112340250235**



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

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE Jakarta  
TIMUR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

**BENY LESMANA**

**183112340250235**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN

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

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE JAKARTA TIMUR**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2022



BENY LESMANA  
NPM : 183112340250235

UNIVERSITAS NASIONAL

**PERSETUJUAN**

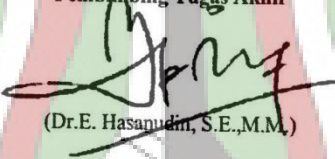
**Judul Tugas Akhir** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE JAKARTA TIMUR**

**Nama Mahasiswa** : **BENY LESMANA**

**Nomor Pokok** : **183112340250235**

**Program Studi** : **MANAJEMEN**

**Menyetujui**  
**Pembimbing Tugas Akhir**

  
(Dr.E. Hasanudin, S.E.,M.M.)

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**

  
(Dr. Restu Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 10 Agustus 2022

## PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE JAKARTA TIMUR**

**Nama Mahasiswa** : **BENY LESMANA**

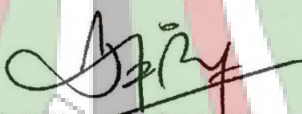
**Nomor Pokok** : **183112340250235**

**Program Studi** : **MANAJEMEN**

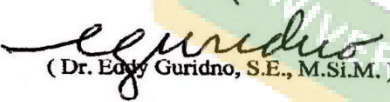
**Mengesahkan**

**Penguji,**

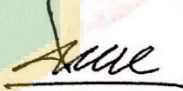
**Pembimbing/Penguji**

  
(Dr. E. Hasanudin, S.E., M.M.)

**Ketua Penguji**

  
(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

**Anggota Penguji**

  
(Dr. Achmad Cik, S.E., M.M.)

**Mengetahui,**  
**Dekan,**



(Kumba Diantoro, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

**Jakarta : 10 Agustus 2022**

**Tanggal Lulus : 22 Agustus 2022**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE JAKARTA TIMUR**

Oleh:

BENY LESMANA

183112340250235

Tugas Akhir dibawah ini dibimbing oleh Bapak Dr. E. Hasanudin, S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di 1947 Cafe. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian mempunyai persamaan regresi  $Y = 0,274 X1 + 0,408 X2 + 0,195 X3$ . Berdasarkan uji t menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan t hitung  $3,447 > t$  tabel  $1,977$  dan nilai sig  $0,001 < 0,050$ . Untuk Variasi Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan t hitung  $4,765 > t$  tabel  $1,977$  dan nilai sig  $0,000 < 0,050$ . Untuk Store Atmosphere (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan t hitung  $2,098 > t$  tabel  $1,977$  dan nilai sig  $0,038 < 0,050$ . Secara parsial atau memiliki pengaruh yang kuat diantara ketiga variabel memiliki signifikan yang paling kuat adalah variabel Variasi Produk dengan nilai t hitung  $4,765 > t$  tabel  $1,977$  dan nilai sig  $0,000 < 0,050$ . Diantara ketiga variabel yang paling signifikan adalah Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berdasarkan t hitung  $3,447 > t$  tabel  $1,655$  dan nilai sig  $0,001 < 0,050$ . Dan variabel Variasi Produk (X2) t hitung  $4,765 > t$  tabel  $1,977$  dan nilai sig  $0,000 < 0,050$ . Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi meningkatkan Kualitas Pelanggan (X1) dan Lokasi (X3) yang dapat menunjang untuk Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Store Atmosphere dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT VARIATION, STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION IN 1947 CAFE JAKARTA TIMUR***

By :

*BENY LESMANA*

*NPM 183112340250235*

*Thesis under the guidance of Mr. Dr. E. Hasanudin, S.E.,M.M*

*This study aims to determine Service Quality, Product Variations, Store Atmosphere to Customers in 1947 Cafe. The data analysis technique uses multiple linear regression and uses SPSS version 23. The results of the study have a regression equation  $Y = 0.274 X1 + 0.408 X2 + 0.195 X3$ . Based on the *t* test, it shows that there is a positive and significant effect between Service Quality (X1) on customers (Y) based on  $3.447 > t$  table 1.977 and sig value  $0.001 < 0.050$ . Product variation (X2) has a positive and significant effect on customer goals (Y) based on  $4.765 > t$  table 1.977 and sig value  $0.000 < 0.050$ . For Store Atmosphere (X3), it has a significant positive effect on customers (Y) based on  $2,098 > t$  table 1,977 and sig value  $0,038 < 0,050$ . Partially or having a strong influence among the three variables, the strongest is the Product Variation variable with a *t* value of  $4.765 > t$  table 1.977 and a sig value of  $0.000 < 0.050$ . Among the third most significant variables is the Service Quality Variable (X1) based on *t* count 3,447  $> t$  table 1.977 and sig value  $0.001 < 0.050$ . And Product Variation (X2) *t* count 4.765  $> t$  table 1.977 and sig value  $0.000 < 0.050$ . The results of this study are expected to be a reference material to improve Customer Quality (X1) and Location (X3) which can support customers (Y).*

*Keeyword : Service Quality, Product Variation, Store Atmosphere and Costumer Satisfaction*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

Nama : Beny Lesmana

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Agustus 1999

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jl. F Karang Anyar RT05 RW06 No 5  
Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Sawah  
Besar Jakarta Pusat

Telepon/HP : 085693780859

Email : [bennylesmana1928@gmail.com](mailto:bennylesmana1928@gmail.com)



### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2005-2011 : SDN Pasar 07 Pagi

2011-2014 : SMP Muhammadiyah 2 Jakarta

2014-2017 : SMA Negeri 10 Jakarta

2018-2022 : Universitas Nasional

Jakarta, 10 Agustus 2022



Beny Lesmana



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucakan puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE JAKARTA TIMUR”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada.

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D 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. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Bapak Dr. E. Hasanudin, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang membantu membimbing dan membantu penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
6. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Kepada Keluarga yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam hidup, dukungan, kasih sayang, perhatian, kesabaran dan memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Kepada Orange Tiger Squad yang terdiri dari Muhamad Wildan, Riyan Saputra, Septiadi Soenarya, Faisal Amirullah dll yang sudah menemani penulis dalam menyusun tugas akhir ini.

9. Kepada Aliansi DPR Famiglia yang terdiri dari Ade Faank, Bagus Qolqo, Yoga Kentung, Iyanwar Kol, Ivan Jurnal, Alfi Korwil, Edo Dori, Naufal Krisna, Setyo Gonds, Daffa P. dll yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang berdiri dari semester satu bersama penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada Bang Badai selaku owner dari 1947 Cafe yang telah mengizinkan saya melakukan di tempat penelitian ini sehingga tugas akhir saya sudah sampai saat ini.
11. Seluruh pihak yang sulit untuk disebutkan satu persatu namanya, yang sudah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
12. Serta teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, cerita selama perkuliahan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut, Semoga kebaikan serta dukungan mereka kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Mudah-mudahan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak yang membacanya.

Terimakasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Jakarta, 10 Agustus 2022



Beny Lesmana

183112340250235

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
A. LATAR BELAKANG .....	4
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Variasi Produk .....	16
4. <i>Store Atmosphere</i> .....	18
5. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Keterkaitan Antar Variabel .....	21
C. Hasil Penelitian yang sesuai dengan Hasil Rujukan .....	24
D. Kerangka Analisis .....	27
E. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
A. Objek Penelitian.....	29
B. Data Penelitian.....	29
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	29
2. Populasi dan Sampel .....	30
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	32
C. Definisi Operasional.....	33
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	36

1. Metode Analisis .....	36
2. Uji Instrumen .....	37
3. Uji Asumsi Klasik .....	38
4. Uji Kelayakan Model F.....	40
5. Metode Analisis Infrensial.....	40
6. Penguji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi Data Penelitian .....	43
2. Sejarah Objek Penelitian.....	43
3. Karakteristik Responden.....	44
4. Hasil Analisis Deskriptif .....	49
5. Hasil Analisis Penelitian.....	53
a. Uji Instrumen .....	53
b. Uji Asumsi Klasik.....	56
c. Analisis Inferensial.....	59
d. Uji Kelayakan Model.....	61
e. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	62
B. Pembahasan .....	64
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	64
2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Tabel Pendapatan 1947 Cafe 2021 .....	5
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian yang sesuai dengan Hasil Rujukan .....	24
Tabel 3. 1	Skala Instrumen.....	32
Tabel 3. 2	Definisi Operasional .....	34
Tabel 4. 1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4. 3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	48
Tabel 4. 5	Average Total Mean Variable Kualitas Pelayanan (X1) .....	49
Tabel 4. 6	Average Total Mean Variable Variasi Produk (X2) .....	50
Tabel 4. 7	Average Total Mean Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X3).....	52
Tabel 4. 8	Average Total Mean Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 10	Hasil Uji Realibilitas .....	55
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4. 14	Hasil Uji Autokorelasi .....	59
Tabel 4. 15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 4. 16	Hasil Uji F .....	61
Tabel 4. 17	Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	62
Tabel 4. 18	Hasil Uji t.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Analisis .....	27
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4. 2 Usia.....	46
Gambar 4. 3 Pekerjaan .....	47
Gambar 4. 4 Pendapatan .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	71
Lampiran 2 Tabulasi Kualitas Pelayanan (X1) .....	77
Lampiran 3 Tabulasi Variasi Produk (X2).....	82
Lampiran 4 Tabulasi <i>Store Atmosphere</i> (X3) .....	87
Lampiran 5 Tabulasi Kepuasan Pelanggan (Y) .....	92
Lampiran 6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	97
Lampiran 7 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	97
Lampiran 8 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	98
Lampiran 9 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	99
Lampiran 10 Output Uji Instrumen.....	100
Lampiran 11 Output Uji Asusmis Klasik.....	103
Lampiran 12 Output Analisis Inferensial.....	105
Lampiran 13 Output Uji Kelayakan Model .....	105
Lampiran 14 Output Uji Hipotesis.....	106
Lampiran 15 Daftar Tabel.....	107