

**PENGARUH PROMOSI DAN *STORE ATMOSPHERE* DI CAFE
KOPITAGRAM CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD RIZKY ALIFA SYAWAL

193404516031



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

JAKARTA

2023

**PENGARUH PROMOSI DAN *STORE ATMOSPHERE* DI CAFE
KOPITAGRAM CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

TUGAS AKHIR

Disusun dan diserahkan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata (S.Par) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh :

MUHAMMAD RIZKY ALIFA SYAWAL

193404516031



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menerangkan dalam sebenar-benarnya jika seluruh statement dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH PROMOSI DAN *STORE ATMOSPHERE* DI CAFE KOPITAGRAM CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Ini adalah gagasan ataupun hasil riset penulis, melainkan kutipan-kutipan yang sudah dijelaskan sumbernya. Skripsi ini tidak sempat diajukan guna mendapatkan gelar pada kegiatan yang sama di akademi besar lain. Bila didalamnya ada kesalahan serta kekeliruan, sehingga seluruhnya jadi tanggung jawab yang bertanda tangan.

Jakarta, 21 Agustus 2023



M. Rizky Alifa Syawal

NPM : 193404516031



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH PROMOSI DAN *STORE ATMOSPHERE* DI CAFE
KOPITAGRAM CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RIZKY ALIFA SYAWAL

Nomor Pokok : 193404516031

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 09 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI DAN STORE
ATMOSPHERE DI CAFE KOPITAGRAM
CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**


Nama Mahasiswa : **MUHAMMAD RIZKY ALIFA SYAWAL**

Nomor Pokok : **193404516031**

Program Studi : **Pariwisata**

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

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**

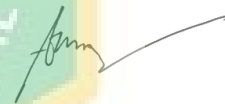

Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Ketua Penguji,



Anisa Putri Kusumaningrum, S.St Par., M.M.

Anggota Penguji,



Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd

**Mengetahui,
Dekan**



Kumba Digdowiseiso, SE., M. APP.Ec., Ph.D

Jakarta, 2023

Tanggal Lulus : 2023

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI DAN *STORE ATMOSPHERE* DI CAFE KOPITAGRAM CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Oleh :

Muhammad Rizky Alifa Syawal

193404516031

Tugas akhir dibawah bimbingan Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Kopitagram Cinere Depok merupakan cabang ke tiga yang dibuat oleh PT.Kopitagram untuk masyarakat daerah sekitar Depok yang bertujuan mengenalkan produk makanan dan minuman khas dari cafe tersebut, serta atmosfer toko yang bisa dirasakan saat berkunjung. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui analisis dari promosi dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen. Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini melalui data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah uji-uji yang terdapat di *software* SPSS 29. Hasil dari penelitian ini diketahui variabel promosi tidak terjadi pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta variabel promosi dan *store atmosphere* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kesimpulan bahwa penelitian ini variabel *store atmosphere* memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kopitagram, Promosi, *Store Atmosphere*, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PROMOTION AND STORE ATMOSPHERE AT CAFE KOPITAGRAM CINERE DEPOK ON CUSTOMER SATISFACTION

By :

Muhammad Rizky Alifa Syawal

193404516031

Thesis, under the guidance of Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Kopitagram Cinere Depok is the third branch made by PT.Kopitagram for the people of the area around Depok which aims to introduce typical food and beverage products from the cafe, as well as a shop atmosphere that can be felt when visiting. This study aims to determine the analysis of promotions and store atmosphere on consumer satisfaction. In taking samples for this study through primary data, namely by distributing questionnaires as many as 100 respondents. The analysis technique used is the tests contained in the SPSS 29 software. The results of this study show that the promotion variable does not have a partial effect on customer satisfaction, the store atmosphere variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, as well as the promotion and store atmosphere variables together same positive and significant effect on consumer satisfaction. With the conclusion that this research variable store atmosphere has the most influential factor on consumer satisfaction.

Keywords: Kopitagram, Promotion, Store Atmosphere, and Consumer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Muhammad Rizky Alifa Syawal
2. Tempat, Tanggal Lahir : Depok, 08 Januari 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jl.Nenas Raya No.193 Depok
5. No.Handphone : 085710830718
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : alipahhhsyawal@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN DEPOK JAYA 2
2. 2012 – 2015 : SMP BINTARA DEPOK
3. 2015 – 2018 : SMK 2 WISATA PERINTIS DEPOK



Jakarta, 21 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the student, Muhammad Rizky Alifa Syawal.

Muhammad Rizky Alifa Syawal

193404516031

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI DAN STORE ATMOSPHERE DI CAFE KOPITAGRAM CINERE DEPOK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”** dengan baik.

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/Prodi Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

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

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bernawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr.Rahayu Lestari, S.E.,M.M. 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. Serta selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia memberikan waktunya untuk membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
6. Bapak Agus Susanto dan Erika Susana, selaku orang tua saya yang selalu memberikan semangat, doa, kasih sayang, serta memberikan dukungan baik secara moral dan finansial.
7. Muhammad Iqbal Syahbanu, Muhammad Akbar Gumilar, dan Salsabila Fatia Putri, selaku kaka sayang yang serta ikut memberikan dukungan kepada saya yang serta ikut memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
8. Nasya Claudia Sari, selaku teman, sahabat, musuh, sekaligus pacar saya yang terus memberikan dukungan, nasihat, solusi, serta memberikan warna di hidup saya dan menemani saya dari awal sampai akhir skripsi ini terselesaikan.
9. Adit, Irfan, Raihan, Andi, Ateng, Raka, Adeil, Rifqi, Dede, Ibnu, Nanda, Diota, Kelvin, Uki, Yan, Aca, Ica, Fajar, Alvin selaku teman dan sahabat saya yang telah menghibur di kehidupan saya dan memberikan semangat, serta dukungannya selama ini kepada penulis.
10. Dan teman-teman seperjuangan program studi pariwisata Angkatan 19 sampai saat ini, terima kasih atas dukungan dan hari-hari yang telah kita lalui.
11. Yang terakhir terima kasih kepada diri sendiri yang sudah sanggup untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas dan tidak menyerah.

Penulis sadar bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak, penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat.

Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh,

Jakarta, 21 Agustus 2023



A handwritten signature in black ink on a white background, consisting of several loops and strokes.

Muhammad Rizky Alifa Syawal

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Teori yang terkait variabel	6
1. Promosi	6
2. <i>Store Atmosphere</i>	8
3. Kepuasan Konsumen	13
B. Keterkaitan antar variabel	15
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	15
D. Kerangka Analisis	20
E. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	23
C. Data Penelitian	23

1. Sumber data dan Jenis data	23
2. Populasi dan sampel	25
3. Teknik dan Alat pengumpulan data	27
D. Jenis Variabel yang digunakan	28
E. Definisi Operasional	30
F. Metode Analisis	31
1. Metode Analisis Deskriptif	31
G. Pengujian Hipotesis.....	33
1. Uji Instrumen Penelitian	33
2. Uji Asumsi Klasik	35
3. Uji Kelayakan Model	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil penelitian	40
1. Hasil deskriptif penelitian	40
2. Sejarah tempat penelitian	40
3. Karakteristik responden	41
A. Profil Responden	41
1) Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
2) Profil Responden Berdasarkan Usia	43
B. Statistik Deskriptif	44
4. Analisis deskriptif.....	45
A. Analisis deskriptif Promosi	51
B. Analisis deskriptif <i>Store Atmosphere</i>	52
C. Analisis deskriptif Kepuasan Konsumen	53
5. Hasil analisis regresi linear berganda	54
6. Hasil lengkap estimasi penelitian	55
A. Uji Instrumen Penelitian	55
1) Uji Validitas	55
2) Uji Realibilitas	56
B. Uji Asumsi Klasik	57
1) Uji Normalitas	57

2) Uji Multikolinearitas	58
3) Uji Heterokedasitas	60
4) Uji Autokorelasi	61
C. Uji Kelayakan Model	62
1) Uji Parisal (t)	62
2) Uji Simultan (f)	63
3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	65
1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	65
2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	65
3. Pengaruh Promosi dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
Lampiran	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Analisis.....	20
Gambar 2. Logo Kopitagram.....	41
Gambar 3. Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. Pie Chart Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 5. Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 6. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	23
Tabel 3. Skala Likert Untuk Kuesioner.....	28
Tabel 4. Indikator.....	28
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 7. Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	45
Tabel 8. Deskriptif Data.....	45
Tabel 9. Statistik Deskriptif Promosi.....	51
Tabel 10. Statistik Deskriptif Store Atmosphere.....	52
Tabel 11. Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 13. Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 16. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 17. Hasil Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 18. Hasil Uji T.....	61
Tabel 19. Hasil Uji F.....	62
Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Menggunakan <i>Google Form</i>	70
Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner Menggunakan <i>Microsoft Excel</i>	77
Lampiran 3 Tabel Durbin – Watson (DW) 5%	95
Lampiran 4 Hasil Output Menggunakan Software SPSS 29.....	96
Lampiran 5 Logbook Bimbingan Sempro Dan Tugas Akhir... ..	101
Lampiran 6 Laporan Berita Acara Seminar Proposal... ..	103
Lampiran 7 Foto Hasil Kegiatan.....	107

