

**PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN DAN AMBIENCE TERHADAP
KEPUTUSAN MEMBELI DI MONSIEUR SPOON PIM JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Dafrosa Hordembun

213404516046



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

2025

**PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN DAN AMBIENCE TERHADAP
KEPUTUSAN MEMBELI DI MONSIEUR SPOON PIM JAKARTA**

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

Dafrosa Hordembun

213404516046



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Ambience Terhadap
Keputusan Membeli di Monsieur Spoon PIM

Nama Mahasiswa : Dafrosa Hordembun

Nomor Induk : 213404516046

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pariwisata

(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par)

Jakarta, 21 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Ambience Terhadap Keputusan Membeli di Monsieur Spoon PIM

Nama Mahasiswa : Dafrosa Hordembun

Nomor Induk : 213404516046

Program Studi : Pariwisata

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

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**


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

Ketua Penguji,


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

Anggota Penguji,


(Dr. Rani H. Demolinggo, S.S., M.Par)

**Mengetahui
Dean Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,**


(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa semua pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN DAN AMBIENCE TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI DI MONSIEUR SPOON PIM JAKARTA

Merupakan ide atau hasil penelitian pribadi penulis, kecuali untuk kutipan yang secara jelas dikreditkan. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan dalam rangka memperoleh gelar di program serupa di Perguruan Tinggi lain. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian, saya bertanggung jawab sebagai penulis.

Jakarta, 21 Agustus 2025

The block contains an official stamp of Universitas Nasional, which is a green shield-shaped emblem with a yellow border. Inside the shield is a stylized white and red logo. The text "UNIVERSITAS NASIONAL" is written in white capital letters along the bottom curve of the shield. To the left of the shield is a small rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" and "FC4AMX454816528". A handwritten signature in black ink is written over the stamp and the bottom part of the Universitas Nasional emblem.

Dafrosa Hordembun

NPM: 213404526046

ABSTRAK

Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Ambience Terhadap Keputusan Membeli Di Monsieur Spoon PIM Jakarta

Oleh:

Dafrosa Hordembun

213404516046

Monsieur Spoon, yang awalnya berdiri sebagai kafe dan toko roti di Bali, kini merambah pasar Jakarta dengan membuka gerai di Pondok Indah Mall. Di tengah persaingan kuliner yang padat, merek ini dihadapkan pada tantangan membangun loyalitas pelanggan sekaligus menarik minat konsumen baru. Dalam hal ini, faktor loyalitas dan atmosfer restoran menjadi elemen kunci yang memengaruhi keputusan pembelian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengevaluasi sejauh mana loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Monsieur Spoon PIM Jakarta, (2) mengkaji peran suasana restoran dalam memengaruhi keputusan pembelian, serta (3) mengidentifikasi hubungan antara loyalitas pelanggan dan ambience dalam menentukan perilaku pembelian konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan aktif Monsieur Spoon, melalui pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan membeli di Monsieur Spoon PIM Jakarta. Hasil ini memberikan wawasan strategis bagi pihak manajemen dalam merancang pendekatan pemasaran yang lebih optimal, guna meningkatkan kepuasan konsumen sekaligus menjaga tingkat loyalitas mereka di tengah persaingan bisnis kuliner yang kompetitif di Jakarta..

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Suasana Restoran, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The Effect Of Costumer Loyalty And Ambience On Buying Decisions At Monsieur Spoon PIM Jakarta

By :

Dafrosa Hordembun

213404516046

Monsieur Spoon, which originally started as a café and bakery in Bali, has now expanded into the Jakarta market by opening a branch in Pondok Indah Mall. Amidst the intense culinary competition, the brand faces the challenge of fostering customer loyalty while attracting new consumers. In this context, customer loyalty and the restaurant's atmosphere serve as key factors influencing purchasing decisions.

The purpose of this study is to: (1) assess the extent to which customer loyalty affects purchasing decisions at Monsieur Spoon PIM Jakarta, (2) examine the role of the restaurant's ambience in influencing purchasing behavior, and (3) identify the relationship between customer loyalty and ambience in shaping consumer buying behavior. This research employs a quantitative approach, involving 100 active Monsieur Spoon customers, with data collected through a structured questionnaire.

The results of the study indicate that customer loyalty has a positive and significant effect on purchasing decisions at Monsieur Spoon PIM Jakarta. These findings provide strategic insights for management to design more effective marketing approaches, aiming to enhance customer satisfaction while maintaining loyalty amid the highly competitive culinary market in Jakarta..

Keywords: Customer Loyalty, Restaurant Ambience, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Proposal ini, dengan judul **“Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Ambience Terhadap Keputusan membeli di Monsieur Spoon PIM Jakarta”** disusun sebagai bagian dari proposal tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1) Program Studi Pariwisata di Universitas Nasional. Dalam penyusunan proposal ini, penulis banyak mendapat banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta yaitu Emerikus Hordembun dan Merry Stanz yang selalu memberikan dukungan, motivasi, pengorbanan, nasehat serta doa kepada penulis.
2. Bapak Drs. El Amry Bemawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Universitas Nasional.
6. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M selaku Dosen Pembimbing
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
8. Om Benedict Lamere dan Tante Maria Ongiriwalu selaku Wali yang selalu memberikan dukungan dan nasehat serta materi kepada penulis sehingga bisa sampai pada tahap ini.
9. Adik dan Kakak tercinta penulis yang telah memberi dukungan serta selalu menghibur penulis.

10. Sahabat penulis yang selalu memberikan support walaupun jauh di Timur Jayapura yaitu Binbaryas Isna Aski Koreri Rumabar S.SI dan Maria Virginia Cecilia Kebahi Tukan S.Inf.Med.
11. Sahabat penulis dari semester 1 yang selalu menyemangati dan menghibur yaitu Alisya Nur Insani, Rivani Tri Apriliana, Varsyah Indriana Sofie, Yulia Azzahra, Rachmad Rizki Trianto dan Aushaf Hisyam Suhino.
12. Rekan seperbimbingan Alisya Nur Insani, Ananda Amelia Putri, Aushaf Hisyam Suhino, Fahrezzy Dwitama, Rivani Tri Aprilliana, Wikey Damai Yanti, dan Najmah Aziyah Afifah yang selalu membantu menjelaskan jika penulis merasa kesulitan dalam pengerjaan skripsi.
13. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for me believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong I wanna thank me for just being me at all times.*

Jakarta, 21 Agustus 2025

Penulis

Dafrosa Hordembun

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori yang terkait dengan Variabel Penelitian	8
1. Loyalitas Pelanggan	8
2. Ambience	13
3. Keputusan Membeli	15
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	19
1. Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keputusan Membeli	19
2. Pengaruh Ambience terhadap Keputusan Membeli	20
3. Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Ambience terhadap Keputusan Membeli	21
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	21
D. Kerangka Analisis Penelitian	23
E. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian	26
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	26

C. Data Penelitian	27
1. Sumber Data dan Jenis Data	27
2. Populasi dan Sampel	28
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	32
1. Metode Analisis Deskriptif	32
2. Uji Instrument Penelitian	33
3. Uji Asumsi Klasik	34
4. Uji kelayakan Model	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Penelitian	38
2. Sejarah Tempat dan Objek Penyelenggara Acara Penelitian	38
5. Hasil lengkap Estimasi Penelitian	47
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	62
1. Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Keputusan Membeli	62
2. Pengaruh Ambience Terhadap Keputusan Membeli	62
3. Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Ambience secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Membeli	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	58
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi R^2	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficient^a	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 4. 1 Struktur organisasi Monsieur Spoon PIM.....	39
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Karakteristik Responden	43
Gambar 4. 3Diagram Persentase Karakteristik Responden	44
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Karakteristik Responden	46
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Dengan Menggunakan Normal probality Plot	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 : Data Kuesioner	77
Lampiran 3 : Pernyataan Kuesioner	78
Lampiran 4 : Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (X1).....	82
Lampiran 5 : Tabulasi Data Ambience (X2)	86
Lampiran 6 : Tabulasi Data Ketputusan Membeli (Y)	90
Lampiran 7 Uji Instrumen	94
Lampiran Uji Realibilitas	100
Lampiran 8 Uji Normalitas	97
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas	97
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas	98
Lampiran 11 Uji Autokorelasi	98
Lampiran 12 Uji Kelayakan Model (Uji T).....	98
Lampiran 13 Uji F.....	99
Lampiran 14 Koefisien Determinasi (R^2)	99
Lampiran 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	99

