

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA *CAFE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI SCUTI *COFFEE***

TUGAS AKHIR

VARSYAH INDRIANA SOFIE

213404516004



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA *CAFE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI SCUTI *COFFEE***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

VARSYAH INDRIANA SOFIE

213404516004



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan ini menyatakan secara resmi bahwa semua pernyataan dalam skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA CAFE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SCUTI COFFEE

Merupakan hasil karya tulis penulis, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan di perguruan tinggi lain dan semua data yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa.

Jakarta, 20 Februari 2025



Varsyah Indriana Sofie

NPM: 213404516004

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Dan Suasana *Cafe*
Terhadap Loyalitas Pelanggan Di *Scuti Coffee*

Nama Mahasiswa : Varsyah Indriana Sofie

Nomer Pokok : 213404516004

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 31 Oktober 2024

LEMBAR PENGESAHAN

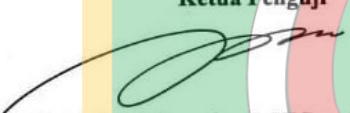
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Dan Suasana *Cafe*
Terhadap Loyalitas Pelanggan Di *Scuti Coffee*
Nama Mahasiswa : Varsyah Indriana Sofie
Nomer Pokok : 213404516004
Program Studi : Pariwisata

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

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

 4/3/25
(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Ketua Penguji


Rizki Nurul Nugraha, S.ST.Par., M.M.Par

Anggota/Penguji

 4/3/2025
Liliana Dewi, S.S., M.M.Par

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.

Jakarta, 20 Febuari 2025

Tanggal Lulus: 26 Februari 2025

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk Dan Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Scuti Coffee

Oleh:

Varsyah Indriana Sofie

213404516004

Meningkatnya popularitas cafe saat ini menyebabkan sejumlah masalah yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk makan dan minum di tempat yang ramah dan nyaman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana suasana kafe dan kualitas produk Scuti Coffee mempengaruhi loyalitas pelanggan. Analisis deskriptif adalah alat kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner diberikan kepada 100 responden yang telah melakukan beberapa kali kunjungan ke Scuti Coffee untuk mengumpulkan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas produk memiliki dampak tidak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Scuti Coffee, (2) faktor-faktor yang berkaitan dengan suasana cafe memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Scuti Coffee dan (3) faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas produk dan suasana cafe memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Scuti Coffee. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas produk dan suasana cafe yang disediakan, maka pelanggan akan semakin loyal.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, Kualitas produk, Suasana kafe, Scuti Coffee, Industri kuliner

Abstract

The Influence of Product Quality and Cafe Atmosphere on Customer Loyalty at Scuti Coffee.

By:

Varsyah Indriana Sofie

213404516004

The increasing popularity of cafes today causes a number of issues that affect consumers' choice to eat and drink in a friendly and comfortable place. The purpose of this study is to investigate how Scuti Coffee's cafe atmosphere and product quality affect customer loyalty. Descriptive analysis is the quantitative tool used in this study. Questionnaires were given to 100 respondents who had made several visits to Scuti Coffee to collect data. The research findings show that: (1) factors related to product quality have a non-positive and significant impact on Scuti Coffee customer loyalty, (2) factors related to cafe atmosphere have a positive and significant impact on Scuti Coffee customer loyalty and (3) factors related to product quality and cafe atmosphere have a positive and significant impact on Scuti Coffee customer loyalty. In other words, the higher the product quality and cafe atmosphere provided, the more loyal customers will be.

Keywords: Customer loyalty, Product quality, Cafe atmosphere, Scuti Coffee, Culinary industry

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Varsyah Indriana Sofie
2. Tempat Dan Tanggal Lahir : Jakarta, 27 Mei 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Rambutan VII Rt.003 Rw.004
No.74A Kel. Pejaten Barat, Kec.
Pasar Minggu
5. No. Telephone : 089669533751
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Email : varsyasofie@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2009 – 2015 : SDN Pejaten Barat 010 Pagi
2. 2015 – 2018 : SMP 238 Jakarta Selatan
3. 2018 – 2021 : SMK Patria Wisata Jakarta
4. 2021 – 2025 : Universitas Nasional

Jakarta, 20 Februari 2025



Varsyah Indriana Sofie

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Suasana *Cafe* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di *Scuti Coffee*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis berharap semoga karya ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terutama bagi mahasiswa/i yang sedang melakukan penelitian serupa.

Penulis juga berharap penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi mereka yang memerlukannya. Dengan kerendahan hati dan rasa tulus, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih ini penulis tuju kepada:

1. Rektor Universitas Nasional, Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., dengan senang hati memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., 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. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir saya yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, dan meluangkan waktunya dalam membimbing penyusunan tugas akhir ini.

6. Ibu Ulfi Maranisya, SST.Par.,M.Par. yang merupakan Dosen Pembimbing Akademik yang setia, telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dalam melakukan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, semangat belajar dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa Universitas Nasional.
9. Ibu Fitriyana, Bapak Golan Hasibuan, selaku orang tua serta, yang berperan sebagai motivator utama. Mereka senantiasa mendoakan kesuksesan penulis, serta memberikan kasih sayang, dukungan psikologis, dan materi tanpa henti. Dukungan tersebut menjadi sumber kekuatan yang luar biasa bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada cinta pertama saya, ayahanda Alm.Solihin, semasa hidupnya beliau yang selalu memberikan semangat, pengorbanan, kasih sayang kepada saya. Alhamdulillah kini saya sudah sampai di tahap ini, walaupun beliau tidak bisa menemani sampai akhir tetapi kata-kata motivasi beliau selalu menjadi arahan hidup saya. Semoga Allah melapangkan kuburnya dan menempatkan beliau ditempat paling mulia di sisi Allah, Aamiin.
11. Falmudabirati Amra, terima kasih atas dukungan, waktu, tenaga, selalu memberi semangat, memberi nasihat, menjadi tempat berkeluh kesah, serta selalu menemani suka maupun duka selama proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Terima kasih kepada Mas Dinal selaku Owner Scuti Coffee yang telah membantu dalam pengerjaan tugas akhir ini dan terima kasih kepada karyawan Scuti Coffee atas pelayanan yang ramah.
13. Kepada sahabat penulis, Dafrosa Hordembun dan Yulia Azzahra yang selalu menghibur, mendukung, membantu, dan memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir.

14. Teman perkuliahan, Alisya Nur Insani, Rivani Tri Aprilliana, Aushaf Hisyam Suhino, Rachmad Rizky Trianto, terima kasih kepada kalian yang sudah banyak membantu, selalu menemani, dan selalu memotivasi, saya selama perkuliahan ini.
15. Semua teman selama perkuliahan di Universitas Nasional Program Studi Pariwisata.
16. Kepada para saudara sepupu, Bagas Delarenta, Irsya Soraya, Muhammad Ramanda, Nadia Saputri, terima kasih selalu bersedia membantu, menghibur, dan mendengar keresahan saya.
17. *Last but not least, i wanna thank me.* Disaat merasa semua orang ga ada yang merangkul, aku selalu berusaha untuk tetap bangkit dengan tangan kecil ku. Terima kasih kepada diri ku yang selalu kuat sampai saat ini.

Karena keterbatasan pengetahuan dan waktu, peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna. Peneliti mengharapkan saran, masukan, bahkan kritik yang membangun kualitas dalam penulisan ini. Akhir kata, peneliti meminta maaf jika ada kesalahan dalam penyampaian tugas akhir ini.

Jakarta, 20 Febuari 2025

Penulis



Varsyah Indriana Sofie

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Teori Yang Terkait Dengan Variabel Penelitian	8
1. Pariwisata	8
2. Kualitas Produk	9
3. Suasana Cafe	12
4. Loyalitas Pelanggan	14
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	16
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	16
2. Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
3. Pengaruh Kualitas Produk Dan Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Rujukan Penelitian	18
D. Kerangka Analisis Penelitian	19
E. Hipotesis.....	20
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	24
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	27
1. Metode Analisis Deskriptif	27
2. Analisis Regresi Linear Berganda	28
3. Uji Instrumen.....	28
4. Uji Asumsi Klasik	30
5. Uji Kelayakan Model	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Deskripsi Data Penelitian	34

2. Profil Tempat Penelitian.....	34
3. Karakteristik Responden	34
4. Analisis Deskriptif.....	42
5. Uji Instrumen Penelitian.....	43
6. Uji Asumsi Klasik	44
7. Uji Kelayakan Model	48
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	51
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
2. Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
3. Pengaruh Kualitas Produk Dan Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. KESIMPULAN	53
B. SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung	3
Tabel 3.1 Rencana Dan Tahapan Penelitian	24
Tabel 3.2 Skala likert.....	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Domisili	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas Glejser	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi Model Summaryb	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji F ANOVAa.....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50



DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Analisis Penelitian	22
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4. 3 karakteristik berdasarkan pendidikan.....	38
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	41
Gambar 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	42
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Dengan Menggunakan Normal Probability Plot	45

