



**PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
KANTIN BERSAMA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

*THE IMPACT OF CAFE'S ATMOSPHERE TOWARD THE CUSTOMERS
SATISFACTION AND LOYALTY OF SHARED CANTEEN IN FACULTY
OF ECONOMICS UNIVERSITY OF JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Fendy Hidayat

NIM. 100810201208

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Fendy Hidayat
NIM : 100810201208
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KANTIN
BERSAMA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
JEMBER

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 24 September 2014
Yang menyatakan,

Fendy Hidayat
NIM. 100810201208

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KANTIN
BERSAMA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
JEMBER

Nama Mahasiswa : Fendy Hidayat

NIM : 100810201208

Jurusan : Manajemen

Kosentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 24 September 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. Raden Andi Sularso MSM.
NIP. 196004131986031002

Drs. Sriono M.M.
NIP. 195610311986031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620820 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN KANTIN BERSAMA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Fendy Hidayat**

NIM : **100810201208**

Jurusan : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Bambang Irawan M.Si. : (.....)
NIP. 196103171 98802 1 001

Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat M.Si. : (.....)
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota : Drs. Muhammad Syaharudin M.M. : (.....)
NIP. 19550919 198503 1 003



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Mochammad Fathorrazi, S.E, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Untuk anugerah terindah dalam hidupku:

1. Kedua orang Tuaku Papa dan Mamaku, papa yang sudah mencari nafkah untuk memenuhi kehidupan keluarga kecil kami dan membiayaiku sampai saat ini dan menuntunku dengan nasehat-nasehatnya serta menyayangiku dengan segenap hatinya. Semoga aku bisa menjadi anak yang membanggakan buat papa dan mama, amien.
2. Untuk segenap keluargaku. Trimakasih atas semua bimbingan dan kasih sayang yang telah diberikan.
3. Bapak Andi Sularso dan Bapak Sriono sebagai Dosen Pembimbing yang telah ikhlas memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat dan do'a selama ini.
4. Sahabat-sahabat dan teman terbaikku yang selalu memberikan semangat, dukungan dan mau menemani di saat suka maupun duka.
5. Dan untuk Almamater tercinta.

MOTTO

“Life isn't about finding yourself. Life is about creating yourself.”

--George Bernard Shaw--

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.”

--Albert Einstein--

RINGKASAN

Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember; Fendy Hidayat; 100810201208; 2014; 71 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Salah satu contoh institusi penyelenggaraan makanan adalah kantin universitas (kampus). Pada saat ini banyak pelanggan yang memilih tempat untuk bersantap diluar rumah karena *atmosphere* yang ada memberikan suasana yang berbeda dari suasana dirumah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penglihatan, sentuhan/*touch*, aroma/*smell*, pendengaran/*hearing*, suhu/*temperature*, dan tempo/warktu terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan memilih pelanggan Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember dengan total 156 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *Cross-Section*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer tersebut diperoleh dari jawaban dari kuisioner atas pertanyaan yang telah dibuat oleh penelitian, dan data sekunder tersebut merupakan data tentang gambaran umum Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Metode analisis yang digunakan adalah analisis SEM (Structural Equation Model). Analisis data dilakukan dengan melalui kegiatan : (1) Mengelompokkan data sejenis dalam suatu tabel (tabulasi), (2) Menganalisis data dengan melakukan perhitungan-perhitungan menurut metode penelitian kuantitatif dengan tehnik analisis yang akan digunakan adalah analisis regresi dengan konfirmatori dengan menggunakan program *software* AMOS (*Analysis Of Moment Structure*)16.0.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelanggan, ternyata sebagian besar responden memberikan penilaian yang sangat baik. Namun dengan deskripsi atas indikator variabel yang diteliti, hanya memberikan informasi tentang seberapa tinggi atau rendahnya pelanggan menilai atas apa yang mereka rasakan terhadap kenyamanan *cafe atmosphere* yang diberikan oleh Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Dari hasil analisis Regresi *Confirmatory*, pada penglihatan memiliki pencahayaan yang cukup di setiap stand dan pada saat maakn/minum, pada sentuhan/*touch* memberikan kenyamanan ruangan di kantin pada pelanggan, pada aroma/*smell*, udara di sekitar dan didalam kantin sejuk sehingga pelanggan merasa nyaman berada di kantin, pada pendengaran/*hearing* pelanggan merasa lebih nyaman untuk bersantap dan mengobrol karena suara yang ada di kantin tenang, suhu/*temperature* suhu ruangan di kantin sejuk dan apa yang dipesan oleh pelanggan sesuai,dan tempo/waktu memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian makanan dan pelanggan cepat dalam menyantap makanan karena lezat. Sesuai dengan hipotesis yang ada, enam variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUMMARY

The impact of cafe's atmosphere toward the customers satisfaction and loyalty of Shared Canteen in Faculty of Economics University of Jember;
Fendy Hidayat; 100810201208; 2014; 71 pages; Major of Management Faculty of Economics University of Jember.

One example of the institution organizing food is canteen in University (campus). At this time there are so many customers who choose to eat outside the home because the atmosphere that is giving is different atmosphere from the atmosphere at home. This research aims to test the influence of sight, touch, smell, hearing, temperature and time toward the customers satisfaction and loyalty.

This research is conducted by selecting customers of Shared Canteen in Faculty of Economics University of Jember with total 156 respondents. Types of data which are used in this study are Cross-Section data. The sources of data that are used in this research are the primary data and secondary data. The primary data were obtained by questionnaire's answers from questions that have been made by research, and the secondary data are data about an overview of the Shared Canteen in Faculty of Economics University of Jember. Method of analysis used is analysis of SEM (Structural Equation Modeling). Data analysis were done through some activities: (1) Classify similar data in a table (tabulated), (2) analyze data by performing the calculation according to quantitative research method with the analysis method used is regression analysis with confirmatory by using software program of AMOS (Analysis Of Moment Structure) 16.0.

Based on the results of research to the customers, the majority of the respondents gave a great rating. But with the description of variables indicators are examined, only provide information on how high or low the rate of the customers toward what they feel of the comfort from cafe's atmosphere provided by Shared Canteen in Faculty of Economics University of Jember. From the result of confirmatory regression analysis on vision have sufficient lighting in each stand and at the time of eating and drinking, on touch provides comfort room in the canteen to the customers, on the smell, the air around and inside the canteen is cool so that the customers feel comfortable being in the canteen, on hearing, the customers feel more comfortable to eat and chat because the voice is calm, the temperature in the canteen is on appropriate room temperature which is cool and what is ordered by the customers is according to their appetite, and the service in serving nourishment is fast, the customers are also quick eating food because it is delicious. In accordance with the hypothesis that there are six variables which influence the customers satisfaction and loyalty of Shared Canteen in Faculty of Economics University of Jember.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, karunia serta penyertaannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Cafe Atmosphere* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari pada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Tuhan Yang Maha Esa serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan Skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

- a. Bapak Dr. M. Fathorrozi SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Dr. Handriyono, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- c. Prof. Dr. Raden Andi Sularso, MSM., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan.
- d. Drs. Sriono, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan serta saran sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan.
- e. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- f. Kedua orang tuaku Bapak Tony Hidayat dan Ibu Haryani, dan kakakku Henny yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan doa selama ini.

- g. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu atas terselesaikannya penelitian ini.
- h. Sahabat - sahabat seperjuangan Mbak Hapsari, Nietha, Yulianti, Immanuel, Yudi, Feliks dan lain-lain yang slalu mendampingi dalam keadaan susah maupun senang serta memberikan semangat dan hiburannya selama Skripsi ini dibuat.
- i. Seluruh teman – teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010.
- j. Seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu. Terimakasih sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan Berkah serta Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 24 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Café Atmosphere	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.4 Hubungan Antara Café Atmosphere Terhadap Kepuasan Dan . Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	16
2.4 Hipotesis	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Identifikasi Variabel	21
3.6 Definisi Operasional Variabel	21
3.7 Teknik Pengukuran Data	24
3.8 Uji Instrumen	24
a. Uji Validitas	24
b. Uji Reliabilitas	24
3.9 Uji Asumsi Analisis SEM	25
a. Uji Normalitas	25
b. Uji Multikonearitas	26
c. Uji Outliers	26
3.10 Analisis SEM	26
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah	31
BAB 4 PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Fakultas Ekonomi Universitas Jember	34
4.1.2 Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	35
4.1.3 Karakteristik Responden	36
4.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.1.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas	43
4.1.6 Uji Asumsi SEM	48
4.2 Pembahasan	55

4.2.1 Pengaruh Pengelihatan Terhadap Kepuasan Pelanggan	
Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	55
4.2.2 Pengaruh Sentuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	56
4.2.3 Pengaruh Aroma Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	57
4.2.4 Pengaruh Pendengaran Terhadap Kepuasan Pelanggan	
Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	58
4.2.5 Pengaruh Suhu Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	58
4.2.6 Pengaruh Tempo Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	60
4.2.7 Pengaruh Pengelihatan Terhadap Loyalitas Pelanggan	
Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	60
4.2.8 Pengaruh Sentuhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	61
4.2.9 Pengaruh Aroma Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	62
4.2.10 Pengaruh Pendengaran Terhadap Loyalitas Pelanggan	
Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	63
4.2.11 Pengaruh Suhu Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	64
4.2.12 Pengaruh Tempo Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	65
4.2.13 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantin	
Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	65
4.3 Keterbatasan Penelitian	66

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Uji Kesesuaian Model	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	36
Tabel 4.2 Umur Responden Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	37
Tabel 4.3 Frekuensi Mengunjungi Responden Kantin Bersama Fakultas Ekonomi Universitas Jember	37
Tabel 4.4 Penilaian Responden Pada Pengelihatan	38
Tabel 4.5 Penilaian Responden Pada Sentuhan	39
Tabel 4.6 Penilaian Responden Pada Aroma	39
Tabel 4.7 Penilaian Responden Pada Pendengaran.....	40
Tabel 4.8 Penilaian Responden Pada Suhu	40
Tabel 4.9 Penilaian Responden Pada Tempo	41
Tabel 4.10 Penilaian Responden Pada Kepuasan	42
Tabel 4.11 Penilaian Responden Pada Loyalitas	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Variabel Pengelihatan	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Variabel Sentuhan.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Variabel Aroma.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Variabel Pendengarann.....	45
Tabel 4,16 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Variabel Suhu.....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Variabel Tempo.....	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan.....	47
Tabel 4.19 Hasil Uji Faliditas Dan Reliabilitas Konstruk Loyalitas.....	48
Tabel 4.20 Uji Normalitas Data	49
Tabel 4.21 Indeks Kesesuaian SEM.....	53
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Kausalitas.....	54

Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis..... 54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	31
Gambar 4.2 Total Pengaruh Jalur	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	72
Lampiran 2 Data Responden	77
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	82
Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden	88
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	96
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi SEM	104
Lampiran 7 Full Model SEM	108