

**PENGARUH SUASANA KAFE, KUALITAS MAKANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MASALALU CAFÉ JAKARTA**

**DZURROTUL ATSNAWIYAH**

**1705617029**



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***THE INFLUENCE OF CAFE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY  
AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY  
OF MASALALU CAFÉ JAKARTA***

**DZURROTUL ATSNAWIYAH**

**1705617029**



*This thesis was written to comply one of the requirements to get a Bachelor's Degree of Management at Faculty of Economics of Universitas Negeri Jakarta*

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2021***

## ABSTRAK

**Dzurrotul Atsnawiyah, 2021; Pengaruh Suasana Kafe, Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Masalalu Café Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M dan Rahmi, S.E., M.S.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara suasana kafe dengan kepuasan pelanggan, kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan, suasana kafe dengan loyalitas pelanggan, kualitas makanan dengan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada pengunjung Masalalu Café Jakarta. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada setiap pengunjung dan sampel penelitian ini ialah sebanyak 200 responden. Peneliti menggunakan *software* SPSS versi 26 dan Lisrel versi 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara suasana kafe dengan kepuasan pelanggan. Kualitas makanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi suasana kafe dan kualitas makanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Walau begitu, kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

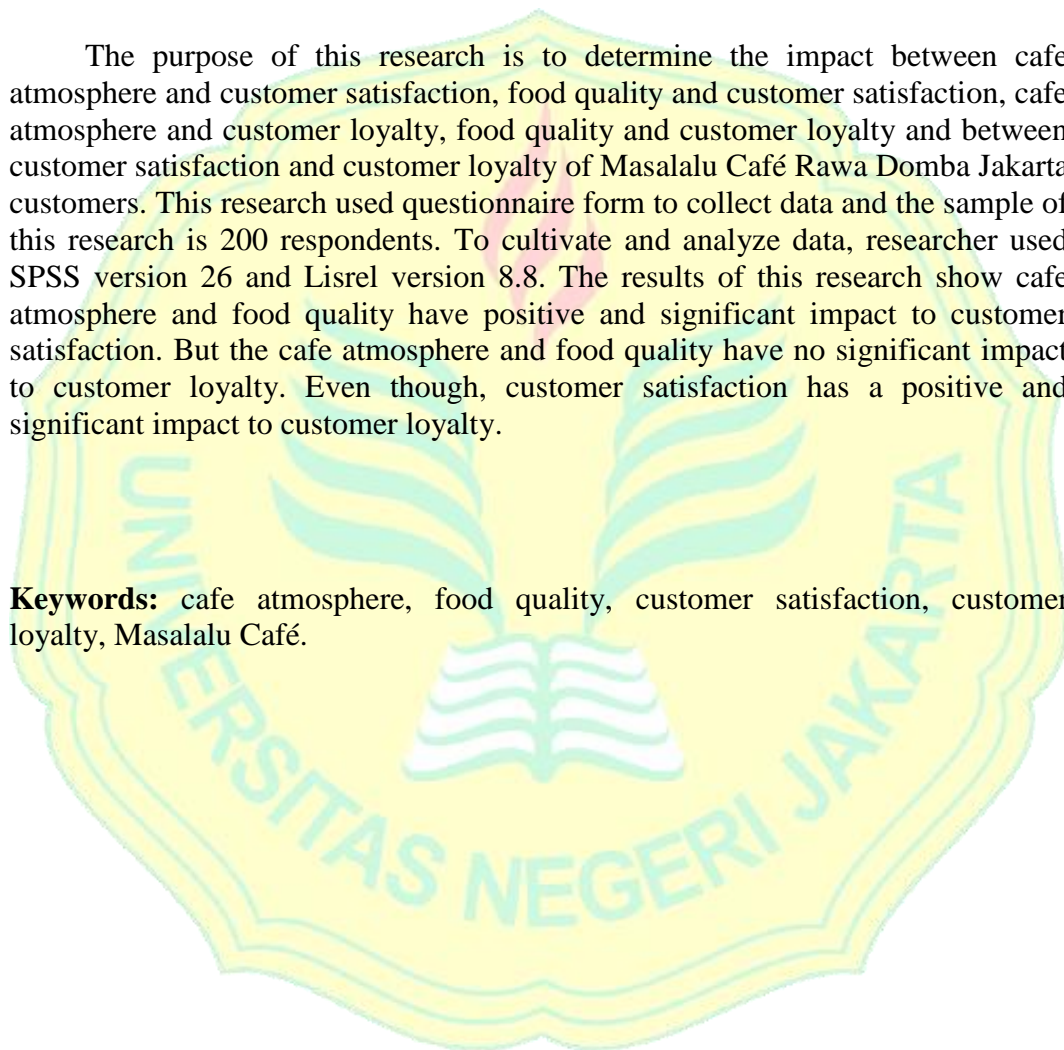
**Kata kunci:** suasana kafe, kualitas makanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Masalalu Café.

## ABSTRACT

**Dzurrotul Atsnawiyah, 2021; The Influence of Cafe Atmosphere, Food Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Masalalu Café Jakarta. Thesis, Jakarta: Bachelor's Degree of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Advisory Team: Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M and Rahmi, S.E., M.S.M.**

The purpose of this research is to determine the impact between cafe atmosphere and customer satisfaction, food quality and customer satisfaction, cafe atmosphere and customer loyalty, food quality and customer loyalty and between customer satisfaction and customer loyalty of Masalalu Café Rawa Domba Jakarta customers. This research used questionnaire form to collect data and the sample of this research is 200 respondents. To cultivate and analyze data, researcher used SPSS version 26 and Lisrel version 8.8. The results of this research show cafe atmosphere and food quality have positive and significant impact to customer satisfaction. But the cafe atmosphere and food quality have no significant impact to customer loyalty. Even though, customer satisfaction has a positive and significant impact to customer loyalty.

**Keywords:** cafe atmosphere, food quality, customer satisfaction, customer loyalty, Masalalu Café.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini penulis menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli penulis dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di universitas lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan dimanapun, kecuali nama pengarang yang tertulis dengan jelas sebagai referensi penulis dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini penulis buat dengan sadar dan sebenar-benarnya. Apabila suatu saat terdapat peyimpangan dalam skripsi ini, penulis bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, April 2021

Pembuat Pernyataan

Dzurrotul Atsnawiyah

NIM. 1705617029

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini dibuat berdasarkan hasil penelitian terhadap Masalahu Café Rawa Domba Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti menemui beberapa hambatan. Tetapi berkat niat, usaha, doa dan bantuan dari beberapa pihak, skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama orang tua dan keluarga, yang selalu mendoakan dan bantuan serta motivasi kepada peneliti. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Saedi, Maspuroh, Chairul Anwar dan Siti Mamluaturrohmah selaku keluarga praktikan yang selalu memberikan dukungan dan doa
2. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Suherman, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I Skripsi
5. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II Skripsi
6. Pejuang Uang, Daehwita Gang, Rena, Tessa dan Rianti Dea selaku teman

dan sahabat yang telah menyemangati dan banyak membantu peneliti

7. Namjoon Kim, Seokjin Kim, Yoongi Min, Hoseok Jung, Jimin Park, Taehyung Kim dan Jungkook Jeon selaku pemberi motivasi dan semangat peneliti melalui karya-karyanya
8. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan
9. Seluruh teman-teman S1 Manajemen 2017 dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh sebab itu, peneliti sangat menerima saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, April 2021

Peneliti