

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN ATMOSFER KAFE TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN : STUDI PADA PENGUNJUNG KAFE-KAFE
DESSERT MALL GANDARIA CITY JAKARTA SELATAN**

**ADITA HANIFAH
8215128197**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY AND ATMOSPHERE CAFE TOWARD
CUSTOMER SATISFACTION : STUDY WITH VISITOR OF
DESSERT CAFE GANDARIA CITY MALL SOUTH JAKARTA**

**ADITA HANIFAH
8215128197**



**This is Written as One of The Requirements for Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Adita Hanifah, 2016; Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Kafe Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Pada Pengunjung Kafe-Kafe *Dessert Mall* Gandaria City, Jakarta Selatan. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.Si., Ph.D.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *cafe-cafe dessert Mall* Gandaria City Jakarta Selatan. 2) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *cafe-cafe dessert Mall* Gandaria City Jakarta Selatan. 3) Untuk mengetahui apakah atmosfer kafe berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen *cafe-cafe dessert Mall* Gandaria City Jakarta Selatan. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang pernah makan atau sedang makan *dessert* tersebut minimal satu kali atau lebih dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan, dan atmosfer kafe yang menyebabkan kurangnya kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, 2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 3) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari atmosfer kafe terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, atmosfer, kepuasan konsumen, *dessert cafe*

ABSTRACT

Adita Hanifah, 2016; The Influence of Product Quality, Service Quality and Atmosphere Cafe Toward Customer Satisfaction : Study with Visitor of Dessert Cafe Gandaria City Mall South Jakarta. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.Si., P.hD.

The purpose of this research are: 1) to know that product quality factor positively and significantly affect toward to customer satisfaction of dessert cafe Mall Gandaria City, 2) to know that services quality factor positively and significantly affect toward to customer satisfaction of dessert cafe Mall Gandaria City, 3) to know that atmosphere cafe factor positively and significantly affect toward to customer satisfaction of dessert cafe Mall Gandaria City. Object of the research is consist of 200 of respondent that already visiting dessert cafe Mall Gandaria City. The result of decriptive test shows that product quality, service quality and atmosphere cafe of dessert cafe Mall Gandaria City still less so that customer satisfaction also less. The hypothesis test shows: 1) there is a positive and significant influence between product quality toward customer satisfaction, 2) there is a positive and significant influence between service quality toward customer satisfaction, 3) there is a positive and significant influence between atmosphere cafe toward customer satisfaction.

Keyword: product quality, service quality, atmosphere, customer satisfaction, dessert cafe

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		<u>1-6-2016</u>
2. <u>M. Edo Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Sekretaris		<u>1-6-2016</u>
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		<u>1-6-2016</u>
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		<u>1-6-2016</u>
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		<u>1-6-2016</u>
Tanggal Lulus : <u>1 Juni 2016</u>			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Adita Hanifah

No.Reg 8215128197

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II .
3. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM dan Bapak M. Edo Siregar, SE, M.BA selaku Dosen Penguji Skripsi.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Setyaningdyah, S.Sos yang telah membantu dan mendukung peneliti dari awal kuliah hingga selesai.
8. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.

9. Secara khusus peneliti juga ingin berterimakasih kepada Budiadi dan Meta Riana selaku orang tua peneliti atas doa yang tak pernah putus, dukungan dalam bentuk apapun, banyak kasih sayang dan kebahagiaan yang mereka berikan. Terima kasih banyak ayah dan ibu.
10. Annisa Ayu Fitria dan Ananda Nurrizki, kakak dan adik peneliti, atas dukungan yang diberikan, tempat berkeluh kesah, menemani kemanapun terutama ke tempat penelitian dan tak pernah berhenti selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Ellys Safitri, teman berharga dari awal masuk kuliah sekaligus teman seperjuangan mengerjakan skripsi ini sampai selesai, terimakasih selalu memberikan saran dan melewati semua tahap bersama.
12. Mutiara Shafitri, Noviandira Wulandari, Annisa Pramitha, Puty Yened, dan Marissa Arya, teman berharga dari awal masuk kuliah, terimakasih selalu bersama, selalu ada dari awal semester, selalu membantu, menghibur dan menjadi pendengar terbaik. Terima kasih canda tawa kalian.
13. Sara Mayang dan Raymita Hendari teman seperjuangan ketika masa-masa sulit di semester tengah, terima kasih selalu mendukung dan memberi semangat.
14. Teman-teman jurusan Manajemen Non Reguler A 2012 yang sama-sama berjuang, selalu memberikan semangat dan dukungan saat di dalam maupun di luar perkuliahan.

15. Rizka Winastia, Emilia Dwi Inarah dan Dwi Angriyani Makfira yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu dalam bentuk apapun walaupun kita sudah tidak satu sekolah lagi namun tetap selalu bersama.
16. Ajin, Sarah, Lara, Anjar, Intan, Indri, Chika, Dwi sahabat sejak dulu kala yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti serta Kak Farah, Kak Jaka, Kak Elke, Elmia, Rika dan terutama Mas Asto yang selalu memberikan semangat.
17. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini. Tanpa kehadiran kalian peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Mei 2016,

Adita Hanifah