



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SUASANA CAFE TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ PIT-STOP DI
PORONG SIDOARJO**

Vida Hermawati
191500017

Dosen Pembimbing
Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan
Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café
Pit-Stop di Porong Sidoarjo**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**Vida Hermawati
191500017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Pit-Stop di Porong Sidoarjo”

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Vida Hermawati
- b. NIM : 191500017
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 5 Juli 2023

Dosen Pembimbing


Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.si

NPP: 1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Pit-Stop di Porong Sidoarjo

Identitas Mahasiswa


- a. Nama : Vida Hermawati
- b. Nim : 191500017
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya.
- e. Alamat Email : vidahermawati01@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi

I Made Bagus Dwilarta, S.E., M.M
NPP: 1109698/DY

Sidoarjo, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing


Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.Si.
NPP : 1601751/DY

Menyetujui,
Dekan

Tony Susilo Wibowo, SE., M.PD., MSM
NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skrripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Vida Hermawati
NIM : 191500017
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Pit-Stop di Porong Sidoarjo
Hari : Senin
Tanggal : 17 Juli
Tahun : 2023

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, SE., M.PD., MSM
NPP. 0709494/DY

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP. 1512763/DY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbi' alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Pit-Stop di Porong Sidoarjo".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd., M.SM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen pegajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
6. Pintu surgaku, Ibunda Sulami terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini.

7. Teruntuk ayahanda Suheri beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahan karena adanya suatu halangan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan studynya sampai sarjana.
8. Kedua kakakku, Lia Hermita dan Tohirin. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Teman - teman seperjuangan khususnya kelas Manajemen B 2019 yang turut memberikan motivasi dan dukungan dalam pengerjaan Skripsi.

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi penelitian ini.

Surabaya, 06 Juni 2023

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Pit-Stop di Porong Sidoarjo**". Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Suheri dan Ibu Sulami yang telah memberikan doa setiap hari, motivasi, semangat, terutama biaya kuliah kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan tugas dan mampu membanggakan kedua orang tua saya.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manaemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Kepada teman-teman saya yang sudah memberikan dukungan kepada saya selama pengerjaan skripsi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vida Hermawati

Nim : 191500017

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Pit-Stop di Porong Sidoarjo". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dilihat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 06 Juni 2023

Mahasiswa,



Vida Hermawati

NIM: 191500017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	7
TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pemasaran.....	12
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.3 Kualitas Makanan	16
2.2.4 Kualitas Pelayanan	20

2.2.5	Suasana Café.....	23
2.3	Kerangka Konseptual.....	26
2.4	Hipotesis.....	28
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1	Rancangan Penelitian.....	31
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel.....	33
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.1	Jenis Data.....	35
3.3.2	Sumber Data.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.1	Variabel Penelitian.....	37
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6	Teknik Analisis data.....	39
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian.....	39
3.6.1.1	Uji Validitas.....	39
3.6.1.2	Uji Reabilitas.....	39
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	40

3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.6.5	Pengujian Hipotesis	43
BAB IV	45
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Penyajian Data.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2	Gambaran Umum Responden	45
4.2.1	Karakteristik Responden.....	46
4.2.2	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan	48
4.3	Analisis Data.....	63
4.3.1	Persiapan Analisis Data	63
4.3.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	64
4.3.3	Uji Validitas	64
4.3.5	Uji Asumsi Klasik	77
4.3.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.3.7	Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.4	Pengujian Hipotesis.....	86
4.4.1	Uji t (Parsial)	86
4.4.2	Uji F (Simultan)	88
4.4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	89
BAB V	93
SIMPULAN DAN SARAN	93

5.1	Simpulan	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		

