



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH SUASANA SUASANA KAFE DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI KAFE SENEWEN TIME
GAYUNGSARI SURABAYA**

**ELLESE MARGARETHA KOHSYA
171500040**

**Dosen Pembimbing
Siti Samsiyah, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

PENGARUH SUASANA KAFE DAN *SERVICE
QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI
KAFE SENEWEN TIME GAYUNGSARI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**ELLESE MARGARETHA KOHSYA
171500040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji

Tanggal :

Surabaya, 21 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Siti Samsiyah, S.E., M.M.

NPP : 1511749/DY

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Kafe dan Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen di Kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya

Identitas Mahasiswa

Nama : Ellese Margaretha Kohsya
NIM : 171500040
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Alamat Email : ellesemargaretha@gmail.com

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
PRODI MANAJEMEN
Mau Mengetahui,
Kata Program Studi
Made Sasus Qwiarta, S.E., M.M
NIP: 1109598/DY

Surabaya, 21 Mei 2021
Dosen Pembimbing



Siti Samsiyah, S.E., M.M
NPP : 1511749/DY

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
Menyetujui
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP : 19601222199003100

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

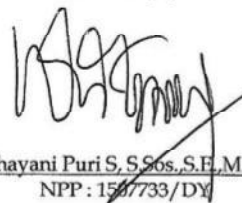
Pada Hari : Jumat
Tanggal : 12 Juni
Tahun : 2021

Dosen Penguji I



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP : 1109598/DY

Dosen Penguji II



Widhayani Puri S, S.Sos., S.E., M.SM.
NPP : 1507733/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ellese Margaretha Kohsya
NIM : 171500040
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Suasana Kafe dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen di Kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan ini pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Mei 2021

Mahasiswa



Ellese Margaretha Kohsya

171500040

MOTTO

“sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, 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 Suasana Kafe Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Di Kafe Senewen Time Gayungsari, Surabaya”**. Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Siti Samsiyah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak / Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Ibu Pradiba A.E., S.E. selaku Manajer Kafe Senewen Time yang sudah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
8. Sahabat-sahabat tercintayang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen 2017 G yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari para pembaca akan sangat membantu kesempurnaann laporan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 20 Mei 2021

Ellese Margaretha Kohsya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	21
2.2.2 Manajemen Pemasaran	22
2.2.3 Suasana Kafe.....	23
2.2.3.1 Pengertian Suasana Kafe	23
2.2.3.2 Indikator dalam Suasana Kafe.....	24
2.2.4 <i>Service Quality</i>	25
2.2.4.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	25
2.2.4.2 Indikator dalam <i>Service Quality</i>	25
2.2.5 Loyalitas Konsumen	26
2.2.5.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	26

2.2.5.2 Indikator dari Loyalitas Konsumen	27
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis penelitian	29
BAB III : 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 Prosedur Pengumpulan Data	38
3.6 Jadwal Waktu Pelaksanaan.....	38
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
3.7.1 Variabel Penelitian.....	39
3.7.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik	45
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Objek Penelitian...	49
4.1.2 Struktur Organisasi.....	50
4.1.3 Job Deskripsi.....	50
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53

4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.2.4 Data Responden Berdasarkan pengunjung.....	55
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.3.1 Distribusi Frekuensi	56
4.3.1.1 Frekuensi Variabel Suasana Kafe (X_1).....	56
4.3.1.2 Frekuensi Variabel <i>Service Quality</i> (X_2)	58
4.3.1.3 Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen (Y) ..	61
4.4 Analisis Data Penelitian	65
4.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
4.4.1.1 Uji Validitas	65
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	67
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.5.1 Uji Multikolonieritas.....	68
4.5.2 Uji Autokorelasi	69
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.5.4 Uji Normalitas	70
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	72
4.7 Pengujian Hipotesis	73
4.7.1 Uji Parsial (Uji-t).....	73
4.7.2 Uji Simultan (Uji-F).....	75
4.8 Pembahasan Uji Statistik	76
4.8.1 Suasana Kafe (X_1) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Konsumen(Y).....	76
4.8.2 <i>Service Quality</i> (X_2) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	76
4.8.3 Suasana Kafe (X_1) dan <i>Service Quality</i> (X_2) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) ...	77
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA 81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Penilaian	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Usia	54
Tabel 4.3 Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Pengunjung	55
Tabel 4.5 Kategori Interval Frekuensi	56
Tabel 4.6 Indikator <i>Exterior</i> (Bagian Luar Kafe)	56
Tabel 4.7 Indikator <i>Interior</i> (Bagian Dalam Kafe).....	57
Tabel 4.8 Indikator <i>Store Layout</i> (Tata Letak Kafe)	57
Tabel 4.9 Indikator <i>interior display</i> (pajangan)	58
Tabel 4.10 Indikator <i>tangibles</i> (berwujud)	58
Tabel 4.11 Indikator <i>responsive</i> (daya tanggap)	59
Tabel 4.12 Indikator <i>reliability</i> (kehandalan)	60
Tabel 4.13 Indikator <i>empathy</i> (empati)	60
Tabel 4.14 Indikator <i>assurance</i> (jaminan)	61
Tabel 4.15 Indikator membeli antar lini produk maupun jasa	61
Tabel 4.16 Indikator membeli antar lini produk maupun jasa	62
Tabel 4.17 Indikator mereferensikan kepada orang lain	63
Tabel 4.18 Indikator menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	63
Tabel 4.19 Minat berkunjung kembali	64
Tabel 4.20 Kesiediaan merekomendasikan	64
Tabel 4.21 Uji Validitas	66
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.23 Uji Multikolonieritas	68
Tabel 4.24 Uji Autokorelasi	69
Tabel 4.25 Uji Normalitas	71
Tabel 4.26 Analisis Regresi Linier Berganda	72

Tabel 4.27 Uji-t	73
Tabel 4.28 Uji F	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah kafe di surabaya	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	70
Gambar 4.3 Uji Normalitas	72

LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Ijin Pengantar Penelitian
Lampiran 2	: Surat Balasan Penelitian
Lampiran 3	: Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran 4	: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 5	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 6	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	: Tabulasi
Lampiran 8	: Output SPSS
Lampiran 9	: Matrix