

**PENGARUH *ATMOSPHERE CAFE*, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE*
SENJA DI GRATI KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2025**

SKRIPSI

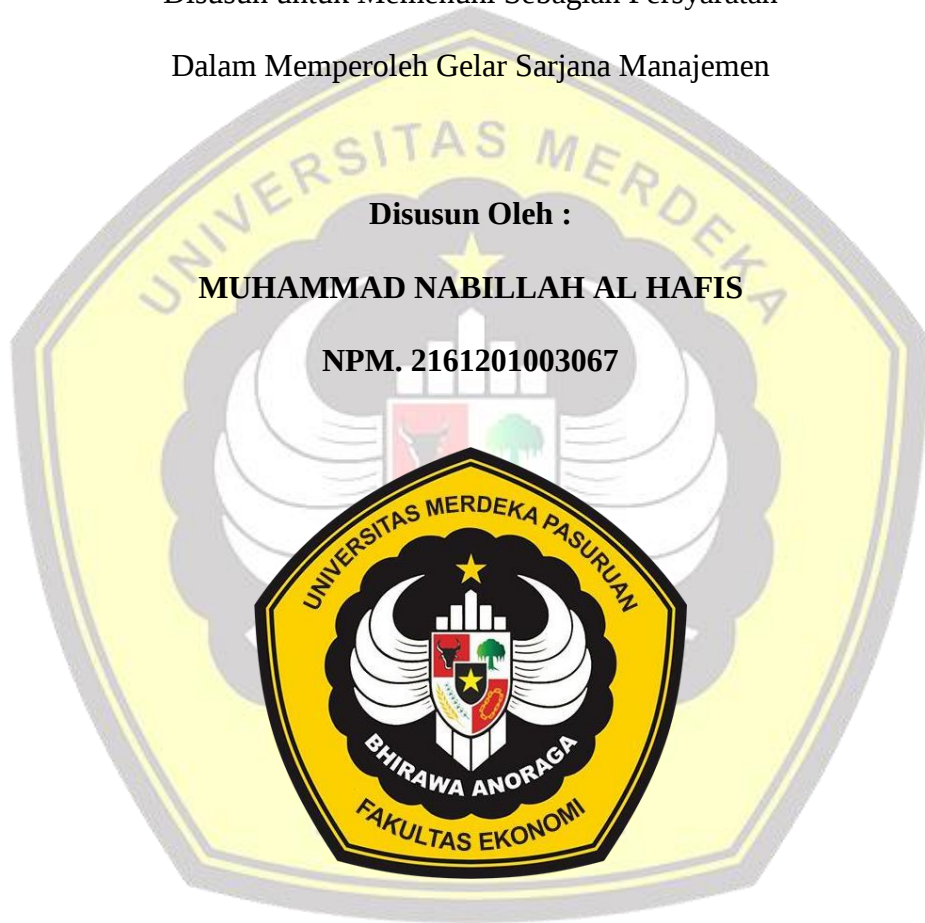
Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

MUHAMMAD NABILLAH AL HAFIS

NPM. 2161201003067



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2025

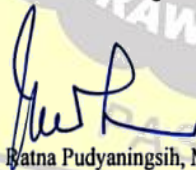
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Nabillah Al Hafis
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003067
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Proposal : PENGARUH *ATMOSPHERE CAFE*, PRESEPSI
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
COFFE SENJA DI GRATI KABUPATEN
PASURUAN TAHUN 2025

Pasuruan, 05 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

Dosen Pembimbing II



(Hari Wahyuni, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. Ratna Pudyaningsih, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat saya untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 08 Juli 2025.

TIM PENGUJI

1. Yufenti Oktafiah, SE, MSA.

1. Ketua.....

2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

2. Sekretaris.....

3. Hari Wahyuni, SE, MM

3. Anggota.....

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Nabillah Al Hafis
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003067
Alamat Rumah : Dusun Sedengan RT 03 RW 03
Desa Arjosari Kec Rejosari Kab
Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang

berjudul :

**“Pengaruh *Atmosphere Café*, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Senja* di Grati Kabupaten
Pasuruan Tahun 2025”**

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka

Pasuruan, 08 Juli 2025

Penulis



Muhammad Nabillah Al Hafis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Nabillah Al Hafis

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003067

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 23 Februari 2003

Alamat : Dusun Sedengan RT 03 RW 03 Desa
Arjosari Kec Rejoso Kab Pasuruan

Nama Orang Tua

Ayah : Sasono

Ibu : Ninik Sujiati

Riwayat Pendidikan Terakhir

1. TK Aisyiyah Bustanul Athfal : Tahun 2008 – 2009
2. SD Negeri Arjosari II Rejoso : Tahun 2009 – 2015
3. SMP Negeri 1 Grati : Tahun 2015 – 2018
4. SMA Negeri 1 Grati : Tahun 2018 – 2021
5. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Pasuruan Tahun 2021

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Atmosphere Café*, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Senja* di Grati Kabupaten Pasuruan”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu serta diberikan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat dituntaskan.
4. Hari Wahyuni SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat dituntaskan.
5. Yufenti Oktafiah SE, MSA. selaku Dosen Penguji yang telah menguji skripsi saya dan membina peneliti selama proses perkuliahan.

6. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
7. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Ayahku Sasono dan Ibuku Ninik Sujiati, untuk beliau berdua skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis selama ini, yang telah membantu penulis terus berjuang untuk mencapai mimpi dan cita-cita kesuksesan dan segala kebaikan dimasa depan penulis dapatkan berkat beliau berdua.
8. Kepada Eka Agustiyani Kafita Putri dan Kayla Sabin Ayu Rahmadani, kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan doa, hiburan, serta semangat, terima kasih ada untuk penulis.
9. Kepada seseorang yang kehadirannya, Furina. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan serta menemani penulis dalam penyusunan skripsi ini. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, tenaga, waktu kepada penulis. Terima kasih selalu menemani, mendukung, dan menghibur penulis, memberikan semangat untuk pantang menyerah. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan skripsi penulis hingga selesai.
10. Terima kasih kepada sahabat penulis yaitu Mohammad Alfian Rozaq telah membantu serta saling berbagi tawa selama penyusunan skripsi ini, kepada Aditya Eka Permana senantiasa memberikan senyuman ketika penulis dalam proses penyusunan skripsi, serta Renaldi Putra S telah mengajak penulis untuk pergi ke event disaat penulis merasa pusing pada penyusunan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada teman-teman penulis yaitu Baharudin Yusuf Habibi yang telah membina dan memberikan arahan pada saat penulisan skripsi ini, serta Andina Nurul Masruroh telah menjadi teman pertama sewaktu masa kuliah,serta semua teman dari grup Teruslah Bersinar telah membagi canda dan tawa kepada penulis.
12. Terima kasih kepada Windah Basudara, Ade Setiawan dan Ciduk Warrior telah memberikan tontonan dan candaan yang menjadi penulis mengembalikan *mood* yang bagus untuk melanjutkan penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak tercantum satu persatu yang sudah membantu penulis selama proses penulisan skripsi hingga selesai
14. Kepada diri penulis sendiri Muhammad Nabillah Al Hafis. Terima kasih sudah bertahan jauh. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri dititik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha ketika terpuruk dan tidak lelah mencoba Terima kasih telah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses ini, merupakan pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada dan jangan lupa untuk selalu merayakan diri sendiri meskipun masih banyak kekurangan tapi pastinya manusia tidak luput dari kesalahan tetapi hal ini harus tetap disyukuri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dibutuhkan kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan guna meminimalisir kekurangan dan keterbatasan dalam menyusun

skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan, 08 Juli 2025

Penulis

Muhammad Nabillah Al Hafis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kepuasan Pelanggan.....	9

1. Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
3. Faktor Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan	12
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	14
B. Atmosphere Cafe	15
1. Definisi Atmosphere Cafe (Atmosphere Store)	15
2. Elemen-Elemen <i>Atmosphere</i>	16
3. Indikator <i>Atmosphere</i>	18
C. Persepsi Harga	19
1. Definisi Harga	19
2. Peranan Harga	20
3. Dimensi Persepsi Harga	21
4. Indikator Harga	21
D. Kualitas Pelayanan	23
1. Definisi Kualitas Pelayanan	23
2. Karakteristik Pelayanan	24
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
4. Indikator Kualitas Pelayanan	26
E. Hubungan Antara Variabel	27

1. Hubungan <i>Atmosphere Cafe</i> , Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2. Hubungan <i>Atmosphere Café</i> dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
3. Hubungan <i>Atmosphere Café</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
4. Hubungan Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
5. Hubungan <i>Atmosphere Cafe</i> , Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
F. Penelitian Terdahulu	29
G. Kerangka Konseptual	37
H. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Definisi Operasional Variabel.....	40
1. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	40
2. Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	41
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	45
C. Lokasi Penelitian	45
D. Metode Penarikan Sampel.....	46
1. Populasi	46

2. Sampel	46
E. Jenis Data dan Sumber Data	47
1. Jenis Data.....	47
2. Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data	48
1. Observasi (Pengamatan).....	48
2. <i>Interview</i> (Wawancara)	49
3. Kuesioner (Angket)	49
G. Teknik Pengolahan Data	50
1. Pengumpulan data	50
2. Penyuntingan (<i>Editing</i>).....	50
3. Pengodean (<i>Coding</i>)	50
4. Tabulasi	51
H. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Instrumen Penelitian	51
2. Analisis Deskriptif.....	53
3. Uji Asumsi Klasik	55
4. Analisis Koefisien Determinasi (<i>Ajusted R²</i>)	59
5. Analisis Linear Berganda	59
6. Pengujian Hipotesis	60

7. Uji Pengaruh Dominan	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Penelitian	62
1. Gambaran Objek Penelitian	62
2. Uji Instrumen Penelitian	63
3. Deskripsi Data Penelitian	66
4. Uji Asumsi Klasik	89
5. Analisis Regresi Linier Berganda	96
6. Analisis Koefisien Determinasi (<i>Ajusted R Square</i>)	98
7. Pengujian Hipotesis	102
B. Pembahasan Hasil Penelitian	108
1. Pengaruh <i>Atmosphere Cafe</i> , Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	108
2. Pengaruh <i>Atmosphere Cafe</i> dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	111
3. Pengaruh <i>Atmosphere Cafe</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	113
4. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	115
5. Pengaruh <i>Atmosphere Cafe</i> , Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan	117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
---------------------------------	-----

A. Kesimpulan.....	122
--------------------	-----

B. Saran.....	124
---------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2 Keterangan Jawaban Responden.....	54
Tabel 3 Kategori Skala.....	55
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 6 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	67
Tabel 7 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 8 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 9 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	70
Tabel 10 Deskriptif Jawaban Responden Atmosphere Café (X1)	72
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Responden Persepsi Harga (X2)	76
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X3).....	81
Tabel 13 Deskriptif Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Y).....	85
Tabel 14 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	89
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	91
Tabel 16 Hasil Uji Autokorelasi	94
Tabel 17 Hasil Uji Linearitas	95
Tabel 18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
Tabel 19 Koefisien Determinasi	99
Tabel 20 Koefisien Determinasi	100
Tabel 21 Koefisien Determinasi	101

Tabel 22 Koefisien Determinasi	102
Tabel 23 Hasil Uji F (Uji Signifikansi secara simultan).....	103
Tabel 24 Hasil Uji t (Uji Signifikansi secara parsial)	105
Tabel 25 Hasil Uji Pengaruh Dominan	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 2 Logo Coffee Senja.....	62
Gambar 3 QR Barcode Kuesioner.....	67
Gambar 4 Hasil Uji Normal P-Plot	90
Gambar 5 Hasil Uji Scatterplot.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : JADWAL PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : PLAGIASI

LAMPIRAN 3 : KUESIONER

LAMPIRAN 4 : JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 5 : ANALISIS STATISTIK SPSS

LAMPIRAN 6 : TABEL STATISTIK

LAMPIRAN 7 : SURAT IJIN PENELITIAN



**PENGARUH *ATMOSPHERE CAFÉ*, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE
SENJA DI GRATI PASURUAN PADA TAHUN 2025**

**Muhammad Nabillah Al Hafis¹, Agnes Ratna Pudyatiningsih², Hari
Wahyuni³**

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

²Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email :

nabillahhafis@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com², yuniprasetya55@gmail.com³

ABSTRAK

Perluasan industri kafe yang pesat di Indonesia telah menciptakan persaingan ketat diantara pelaku usaha, di mana kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu keberlangsungan bisnis. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena mencerminkan perubahan gaya hidup, pola konsumsi dan kebutuhan akan ruang publik yang nyaman dan produktif. *Coffee senja* sebagai salah satu industri kafe, *Coffee Senja* adalah kafe yang menyuguhkan indahnya pemandangan sore senja dengan penampakan persawahan disebelahnya ini menjadi hal yang unik untuk menarik pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *atmosphere café*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi faktor yang berpengaruh. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 80 responden pelanggan. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwasannya: *Atmosphere café*, persepsi harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Atmosphere café* dan persepsi harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Atmosphere café* dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Atmosphere café*, persepsi harga dan kualitas pelayanan secara masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Atmosphere Café*, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Coffee Senja*

**PENGARUH ATMOSPHERE CAFÉ, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE
SENJA DI GRATI PASURUAN PADA TAHUN 2025**

**Muhammad Nabillah Al Hafis¹, Agnes Ratna Pudyatiningsih², Hari
Wahyuni³**

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

²Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email:

nabillahhafis@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com², yuniprasetya55@gmail.com³

Abstrack

The rapid expansion of the café industry in Indonesian has created intense competition among businesses, where customer satisfaction becomes a determining factor for business sustainability. This phenomenon is interesting to study as it reflects changes in lifestyle, consumption patterns, and the need for comfortable and productive public spaces. Coffee Senja, as one of the players in the café industry, offers a unique experience by showcasing the beauty of a sunset view alongside picturesque rice fields, making it an attractive feature for customers. The research aims to analyze the influence of atmosphere café, price perception, and service quality on customer satisfaction, as well as to identify the most influential factors. The study employs a quantitative approach wuth purposive sampling techniques on 80 customer respondents. The results indicate that: Café atmosphere, price perception, and service quality collectively have a positive and significant influence on customer satisfaction. Café atmosphere and price perception together have a positive and significant influence on customer satisfaction. Café atmosphere and service quality together have a positive and significant influence on customer satisfaction. Price perception and service quality togheter have a positive and significant influence on customer satisfaction. Individually, café atmosphere, price perception, and service quality each have a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywordsi: Atmosphere Café, Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction, Coffee Senja