

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

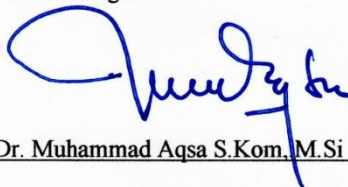
**PENGARUH MARKETING MIX, ATMOSPHERE CAFE DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA SOLATA CAFE PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

Sry Ainun Burhan
201720063

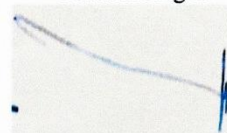
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 16 September 2021

Pembimbing I



Dr. Muhammad Aqsa S.Kom., M.Si

Pembimbing II



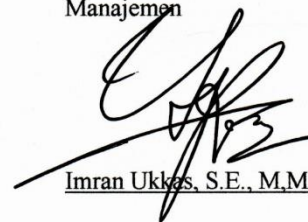
Dr. Muammar Khaddapi, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen



Hapid, S.E., M.M

Ketua Program Studi
Manajemen



Imran Ukkes, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH MARKETING MIX, ATMOSPHERE CAFFE DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

KONSUMEN PADA SOLATA CAFFE PALOPO




Disusun dan diajukan oleh

SRY AINUN BURHAN
201720063


Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 16 September 2021 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

1. Penguji : Dr. Muhammad Aqsa, S.Kom, M.Si
2. Penguji : Rahmad Solling Hamid, S.E., M.M
3. Penguji : Samsinar, S.Pd., M.Pd


(.....)

(.....)

(.....)

Ketua Program Studi
Manajemen


Imran Ukky S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sry Ainun Burhan

NIM : 201720063

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang disusun dengan judul :

“PENGARUH MARKETING MIX, ATMOSPHERE CAFE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SOLATA CAFE PALOPO”

Adalah benar-benar hasil karya tulisan saya dan bukan merupakan plagiat secara keseluruhan atau sebagian dari skripsi dan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Palopo, 20 Agustus 2021

Perbuat pernyataan



Sry Ainun Burhan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT (LPPM)

Lt. 2 Gedung MCC Universitas Muhammadiyah Palopo
Jl. Jend. Sudirman Km. 03 Binturu, Kota Palopo (91959) – Telp/Fax: (0471) 327429

Nomor : 388/III.3.AU/LPPM/F/2021 Palopo, 13 Juli 2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Pemilik Solata Cafe Palopo
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa tingkat akhir yang akan menyelesaikan studi Strata Satu (S.1) pada Universitas Muhammadiyah Palopo diwajibkan menyusun karya ilmiah (Skripsi) sebagai salah satu syarat penyelesaian studi. Oleh karena itu, mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang valid guna mendukung dan terlaksananya penyusunan Skripsi. Sehubungan dengan maksud tersebut, mohon kiranya diberikan izin meneliti, kepada:

Nama : Sry Ainun Burhan
Stambuk/NIRM : 201720063
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Fakultas : FEB
Alamat : Binturu, Kota Palopo
No. Hp. : 085313595050

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Marketing Mix, Atmosphere Cafe dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Solata Cafe Palopo”**

Demikian permohonan dari kami, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'Alaikum Wr. Wb.



Kepala,
Goso, S.E., M.M
NIDN: 0912067603

Tembusan:
- Dekan Bersangkutan
- Peringgal

SRI AINUN
SRI AINUN.docx

Sources Overview

33%
OVERALL SIMILARITY

1	repository.unpas.ac.id INTERNET	13%
2	repository.unmuha.ac.id INTERNET	4%
3	repository.umpalopo.ac.id INTERNET	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id INTERNET	1%
5	pt.scribd.com INTERNET	<1%
6	docobook.com INTERNET	<1%
7	scholar.archive.org INTERNET	<1%
8	ojs.unpatti.ac.id INTERNET	<1%
9	eprints.undip.ac.id INTERNET	<1%
10	iaarhies.org INTERNET	<1%
11	eprints.umg.ac.id INTERNET	<1%
12	id.scribd.com INTERNET	<1%
13	rowlandpasaribu.files.wordpress.com INTERNET	<1%
14	ebbank.stiebbank.ac.id INTERNET	<1%
15	anpec.org.br INTERNET	<1%
16	repositori.usu.ac.id INTERNET	<1%
17	mafiadoc.com INTERNET	<1%
18	es.scribd.com INTERNET	<1%
19	repository.ustjogja.ac.id INTERNET	<1%
20	repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
21	www.neliti.com INTERNET	<1%
22	ojs.uma.ac.id INTERNET	<1%
23	makarioz.sciencemakarioz.org INTERNET	<1%
24	conference.upnvj.ac.id INTERNET	<1%
25	www.coursehero.com INTERNET	<1%
26	journal2.uad.ac.id INTERNET	<1%
27	repository.untag-ebj.ac.id INTERNET	<1%
28	jurnal.uinbanten.ac.id INTERNET	<1%

riset.unisma.ac.id
INTERNET

<1%

Excluded search repositories:

- Submitted Works
- Publications
- Crossref
- Crossref Posted Content

Excluded from Similarity Report:

- Small Matches (less than 30 words).

Excluded sources:

- None

INTISARI

PENGARUH MARKETING MIX, ATMOSPHERE CAFE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SOLATA CAFÉ PALOPO

Oleh
Sry Ainun Burhan

Pembimbing
Muhammad Aqsa,
Muammar Khaddapi

Kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia yang didapatkan konsumen sebagai faktor penting yang mendukung keberhasilan sebuah usaha dan menunjang tercapainya tujuan usaha, untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka usaha harus mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Solata Cafe adalah salah satu unit usaha bidang jasa dan kuliner, salah satu kunci Solata Cafe menjadi salah satu unit usaha yang sukses dibidang jasa dan kuliner adalah menjaga kepuasan konsumen. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengetahui pengaruh marketing mix (X1), atmosphere cafe (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap kepuasan konsumen. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Solata Cafe, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa Marketing mix berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa nilai t hitung sebesar 3,308 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikan sebesar $0,032 < 0,05$. Atmosphere cafe tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa nilai t hitung sebesar 0,487 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikan sebesar $0,628 > 0,05$. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa nilai t hitung sebesar 2,478 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikan sebesar $0,017 < 0,05$.

Kata Kunci : marketing mix, atmosphere cafe, kualitas layanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF MARKETING MIX, ATMOSPHERE CAFE AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON SOLATA CAFE PALOPO

By

Sry Ainun Burhan

Advisor

Muhammad Aqsa,

Muammar Khaddapi

Consumer satisfaction is a feeling of happiness obtained by consumers as an important factor that supports the success of a business and supports the achievement of business goals, to increase customer satisfaction, businesses must be able to provide what consumers want. Solata Cafe is one of the business units in the field of services and culinary, one of the keys to Solat Cafe being one of the successful business units in the field of services and culinary is maintaining customer satisfaction. This study specifically aims to determine the effect of marketing mix (X1), cafe atmosphere (X2), and Service Quality (X3) on consumer satisfaction. The population and sample in this study were Mount Solata Cafe, while the analytical method used was the multiple linear regression quantitative method using the SPSS application. In this study, it was found that the marketing mix had a positive and significant effect on consumer satisfaction. Based on the t-test, it was found that the t-count value of 3.308 was greater than the t-table value of 2.013 and a significant value of $0.032 < 0.05$. The cafe atmosphere has no insignificant effect on consumer satisfaction. Based on the t-test, the results show that the t-count value is 0.487, which is smaller than the t-table value of 2.013 and a significant value of $0.628 > 0.05$. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the t-test, the results show that the t-count value of 2.478 is greater than the t-table value of 2.013 and a significant value of $0.017 < 0.05$.

Keywords: marketing mix, cafe atmosphere, service quality, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISISNIL	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Ruang lingkup penelitian	8
1.6 Sistematika penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Marketing Mix	10
2.2 Atmosphere Cafe	15
2.3 Kualitas Layanan	18
2.4 Kepuasan Koonsumen	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	26
2.6 Kerangka konseptual.....	31

2.7 Hipotesis.....	32
BAB III Metode Penelitian	
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Definisi Oprasional.....	35
3.7 Analisis Data	36
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.1 Deskripsi Perusahaan	40
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Hasil Uji Regresi Berganda	44
4.3.2 Hasil Uji Determinasi (R^2)	45
4.3.3 Hasil Uji Parsial (T)	46
4.4 Pembahasan	47
4.4.1 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen	47
4.4.2 Pengaruh Atmosphere Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	49
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR RUJUKAN	53
Lampiran	55

DAFTAR TABEL

Table 2.1 penelitian terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 3.2 Uji Validitas	36
Tabel 3.3 Uji Realibilitas	37
Tabel 4.1 Uji Regresi Berganda	44
Tabel 4.2 Uji Determinasi	45
Tabel 4.3 Uji Parsial	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Solata Cafe	41