

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN STORE LOCATION
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
COFFEE SHOP BUDAYA KOPI MOJOKERTO**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

**Drestanta Sanggramas Kertayudya
NPM. 1612010216 FEB/EM**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN STORE LOCATION
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
COFFEE SHOP BUDAYA KOPI MOJOKERTO**

Oleh

DRESTANTA SANGGRAMAS KERTAYUDYA
1612010216/FEB/EM

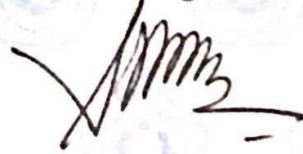
Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh
Tim Penguji Progdii Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 22 Juni 2020

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Sulastri Irbayuni, S.E, M.M
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama



Drs. Ec. Suprivono, M.M
NIP. 196106261988031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E, M.T
NIP.195908281990031001

SKRIPSI

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN STORE LOCATION
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
COFFEE SHOP BUDAYA KOPI MOJOKERTO**

Oleh

DRESTANTA SANGGRAMAS KERTAYUDYA
1612010216/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh
Tim Penguji Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 22 Juni 2020**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Sulastri Irbayuni, S.E, M.M
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama



Drs. Ec. Supriyono, M.M
NIP. 196106261988031001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E, M.T
NIP.195908281990031001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat ilmu kepada peneliti. Tiada daya dan kekuatan selain dari pada-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian proposal skripsi yang berjudul “**Pengaruh Store Atmosphere dan Store Location terhadap Kepuasan Konsumen Coffee Shop Budaya Kopi Mojokerto**”. Adapun maksud dari penyusunan proposal skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penelitian ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, peneliti menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya dan sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Syamsul Huda, MT selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE, MM. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, MM. selaku Dosen Pembimbing atas segala kesabaran, arahan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti selama mengikuti kegiatan akademis dan selama penyusunan usulan penelitian ini.

5. Pihak Budaya Kopi Mojokerto yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
6. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Program Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kedua orang tua saya Trio Froni Yudhianto dan Pudji Astuti serta kakak dan adik saya, terima kasih atas segala dukungan, curahan doa, bantuan, perhatian dan dukungan moral kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Sahabat dan teman-teman saya yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, peneliti berharap semoga segala kekurangan yang ada pada proposal ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Wassalamuualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 21 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
Abstraksi.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.2.3 Pengertian Pemasaran Jasa	15
2.2.4 Coffee Shop	16
2.2.5 Perilaku Konsumen	18
2.2.6 Store Atmosphere	18

2.2.6.1	Aspek-aspek Store Atmosphere	19
2.2.6.2	Elemen-elemen Store Atmosphere	20
2.2.7	Store Location.....	28
2.2.7.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi Store Location	28
2.2.7.2	Indikator Store Location	29
2.2.8	Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.8.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.8.2	Indikator Kepuasan Konsumen	31
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1	Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.2	Pengaruh Store Location terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
2.4	Kerangka Konseptual	33
2.5	Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.1.1	Variabel Bebas (Independent Variable)	35
3.1.2	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	38
3.2	Pengukuran Variabel	39
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel.....	40

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Jenis Data	41
3.4.2 Sumber Data.....	41
3.4.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	42
3.5.1 Metode Analisis Data.....	42
3.5.2 Kegunaan Metode PLS (Partial Least Square)	44
3.5.3 Cara Kerja PLS (Partial Least Square).....	44
3.5.4 Langkah-langkah PLS (Partial Least Square).....	45
3.5.5 Asumsi PLS (Partial Least Square).....	50
3.5.6 Ukuran Sampel	51
3.5.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	51
3.6 Model Kerangka Pemikiran	52
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.2.4 Deskripsi Hasil Variabel Store Atmosphere (X1).....	56
4.2.5 Deskripsi Hasil Variabel Store Location (X2)	61
4.2.6 Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	63

4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data	64
4.3.1 Evaluasi Outlier	64
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS	66
4.3.2.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	66
4.3.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	74
4.3.2.3 Pengujian Hipotesis	75
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.4.1 Pengaruh Store Atmosphere (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .	77
4.4.2 Pengaruh Store Location (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Negara Konsumsi Kopi Terbesar di Dunia	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1 Outer Model.....	73
Gambar 4.2 Inner Model	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Beberapa Coffeeshop di Kota Mojokerto	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Coffeeshop Budaya Kopi	6
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Exterior	56
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi General Interior	58
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Store Layout	59
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Dimensi Interior Display	60
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Store Location	61
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.10 Uji Outlier	65
Tabel 4.11 Path Coefficients.....	66
Tabel 4.12 Outer Loading	68
Tabel 4.13 Cross Loading	70
Tabel 4.14 Average Variance Extracted	71
Tabel 4.15 Composite Reability	72
Tabel 4.16 Latent Variabel Correlation	72
Tabel 4.17 R-Square.....	74
Tabel 4.18 Path Coefficient.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Ijin Penelitian	85
Lampiran 2. Kuesioner	86
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 4. Hasil Olah Data PLS.....	98

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN STORE LOCATION
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
COFFEE SHOP BUDAYA KOPI MOJOKERTO**

**DRESTANTA SANGGRAMAS K.
NPM. 1612010216**

Abstraksi

Perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi saat ini telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Salah satu bisnis yang saat ini berkembang adalah bisnis kuliner yaitu *coffee shop*. *Coffee shop* atau kafe sangat disukai masyarakat untuk tempat berkumpul bersama tempat atau keluarga dengan menikmati hidangan atau menu yang disajikan serta memiliki kenyamanan tempat yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan *store location* terhadap kepuasan konsumen di *Coffee Shop* Budaya Kopi Mojokerto.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *Coffee Shop* Budaya Kopi Mojokerto dan sampel yang digunakan adalah 80 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purpove sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least square* (PLS).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *Store Atmosphere* memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *Store Location* tidak memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen *Coffee Shop* Budaya Kopi Mojokerto.

Kata Kunci : *Store Atmosphere, Store Location, Kepuasan Konsumen*