

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PADA PELANGGAN *KOREAN GARDEN THEMATIC CAFÉ***

**(Studi Pada *Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo*)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ZIRLI AFIDA ROSSA**  
**NPM. 20042010214**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY  
TERHADAP REVISIT INTENTION PADA PELANGGAN KOREAN GARDEN  
THEMATIC CAFE**

**(Studi Pada Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo)**

**Disusun Oleh :**

**ZIRLI AFIDA ROSSA**  
**NPM. 20042010214**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 198604172020122007**

**Mengetahui,**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY  
TERHADAP REVISIT INTENTION PADA PELANGGAN KOREAN GARDEN  
THEMATIC CAFE**

**(Studi Pada Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo)**

**Disusun Oleh :**

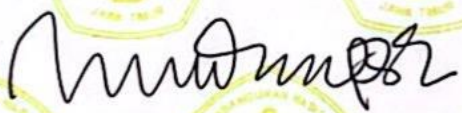
**ZIRLI AFIDA ROSSA**  
**NPM. 20042010214**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 22 Januari 2024**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING UTAMA**


**TIM PENGUJI**

  
**Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 198604172020122007**

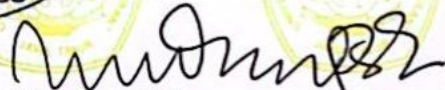
**1. Ketua**

  
**Dr. Drs. Nurhadi, M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

**2. Sekretaris**


  
**Budi Prabowo, S.Sos., M.M**  
**NIP. 196210161988031001**

**3. Anggota**

  
**Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 198604172020122007**

**Mengetahui,**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zirli Afida Rossa

NPM : 20042010214

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere, Food Quality, Dan Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Pada Pelanggan *Korean Garden Thematic Café* (Studi Pada *Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo*)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



**Zirli Afida Rossa**  
NPM. 20042010214

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan, serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere*, *Food Quality*, Dan *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Pada Pelanggan *Korean Garden Thematic Cafe* (Studi Pada *Rest Korean Garden Coffee and Eats* Sidoarjo)” dengan lancar dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat Ibu Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan segala perhatian dan bantuannya dengan memberikan saran, arahan serta nasihat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Demikian ucapan yang sama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M, M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UniversitasPembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,

yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.

4. Kedua orang tua, yaitu Bapak Afid Rudianto (Alm) dan Ibu Aulia Lailiani yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi yang tak terhingga untuk penulis. Walaupun ayahanda (Alm) tidak bisa mengantar penulis hingga meraih gelar Strata 1, namun karenanya penulis bisa duduk di bangku perkuliahan. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
5. Saudara kandungku, Khansa Aftsabita Zahra.
6. Sultan Wiguna Dinata yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan skripsi.
7. Sahabat dan teman-teman Administrasi Bisnis 2020.
8. Seluruh pihak kafe *Rest Korean Garden Coffee and Eats* Sidoarjo yang sudah mendukung kafe tersebut sebagai objek dalam penelitian ini.
9. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar nantinya penulis dapat memperbaiki penulisan skripsi yang lebih baik.

Demikian semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa, semoga Allah SWT selalu melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 05 Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Pemasaran.....	20
2.2.1.1 Definisi Pemasaran.....	20
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	20
2.2.2.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	20
2.2.3 <i>Store Atmosphere</i> .....	21
2.2.3.1 Definisi <i>Store Atmosphere</i> .....	21
2.2.3.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	22
2.2.4 <i>Food Quality</i> .....	23
2.2.4.1 Definisi <i>Food Quality</i> .....	23
2.2.4.2 Indikator <i>Food Quality</i> .....	23
2.2.5 <i>Service Quality</i> .....	24
2.2.5.1 Definisi <i>Service Quality</i> .....	24
2.2.5.2 Prinsip – Prinsip <i>Service Quality</i> .....	25
2.2.5.3 Indikator <i>Service Quality</i> .....	27



2.2.6	<i>Revisit Intention</i> .....	28
2.2.6.1	Definisi <i>Revisit Intention</i> .....	28
2.2.6.2	Indikator <i>Revisit Intention</i> .....	28
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	29
2.3.1	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	29
2.3.2	Hubungan <i>Food Quality</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	29
2.3.3	Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	29
2.4	Kerangka Berpikir .....	30
2.5	Hipotesis .....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.2.1	Definisi Operasional .....	35
3.2.1.1	Variabel Bebas (X).....	35
3.2.1.2	Variabel Terikat (Y) .....	36
3.2.2	Pengukuran Variabel .....	37
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel.....	38
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5	Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian .....	41
3.5.1.1	Uji Validitas .....	41
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	42
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.2.1	Uji Normalitas .....	43
3.5.2.2	Uji Multikolinearitas.....	43
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	44

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.5.4 Uji Hipotesis .....	46
3.5.4.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	46
3.5.4.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	48
3.6 Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data .....	51
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.1.2 Logo Objek Penelitian .....	52
4.1.3 Penyajian Data .....	53
4.2 Deskripsi Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	57
4.3 Uji Instrumen Data .....	66
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	66
4.3.1.1 Uji Validitas .....	66
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.4 Analisis dan Hipotesis .....	69
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.4.1.1 Uji Normalitas .....	69
4.4.1.2 Uji Multikolinieritas .....	71
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.4.2 Analisis Data .....	73
4.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.4.3 Uji Hipotesis .....	75
4.4.3.1 Uji F (Uji Simultan).....	76
4.4.3.2 Uji T (Uji Parsial) .....	77
4.5 Pembahasan .....	83
4.5.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , <i>Food Quality</i> , dan <i>Service Quality</i> secara simultan terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	83

4.5.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , <i>Food Quality</i> , dan <i>Service Quality</i> secara Parsial terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	83
4.5.2.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> ..	83
4.5.2.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	85
4.5.2.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	87
4.6 Matriks Hasil Penelitian .....	88
<b>BAB V91 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Exterior Garden Rest Korean Garden Coffee and Eats</i> Sidoarjo .....	6
Gambar 1.2 <i>Interior Design Rest Korean Garden Coffee and Eats</i> Sidoarjo .....	6
Gambar 1.3 <i>Exterior Design Rest Korean Garden Coffee and Eats</i> Sidoarjo .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 3.1 Model Konsep Regresi Berganda .....	45
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Secara Simultan .....	47
Gambar 3.3 Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Secara Parsial .....	49
Gambar 4.1 Logo Objek Penelitian .....	52
Gambar 4.2 Grafik normal P – P plot .....	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
Gambar 4.3 Daerah penerimaan H1 dan penolakan H0 Uji F .....	77
Gambar 4.4 Kriteria daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel X1 .....	79
Gambar 4.5 Kriteria daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel X2 .....	81
Gambar 4.6 Kriteria daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel X3 .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kafe di Jalan Kavling DPR Sidoarjo yang menerapkan tema dan konsep .....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung <i>Rest Korean Garden Coffee and Eats</i> Sidoarjo Oktober 2022 – September 2023 .....	8
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian .....	49
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/ Pendapatan Per Bulan.....	56
Tabel 4.6 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Kembali .....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Hasil Kuesioner Variabel <i>Store Atmosphere (X1)</i> .....	58
Tabel 4.8 Deskripsi Hasil Kuesioner Variabel <i>Food Quality (X2)</i> .....	60
Tabel 4.9 Deskripsi Hasil Kuesioner Variabel <i>Service Quality (X3)</i> .....	62
Tabel 4.10 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel <i>Revisit Intention (Y)</i>	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji F.....	76
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji T.....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	97
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	105
Lampiran 3 Hasil Output Uji Validitas .....	123
Lampiran 4 Hasil Output Uji Reliabilitas .....	132
Lampiran 5 Hasil Output Uji Asumsi Klasik .....	133
Lampiran 6 Hasil Output Regresi Linier Berganda .....	136
Lampiran 7 Hasil Output Uji F .....	137
Lampiran 8 Hasil Output Uji T .....	138

## ABSTRAK

**ZIRLI AFIDA ROSSA, 20042010214, PENGARUH STORE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION PADA PELANGGAN KOREAN GARDEN THEMATIC CAFE (STUDI PADA REST KOREAN GARDEN COFFEE AND EATS SIDOARJO)**

Berbagai sektor bisnis di Indonesia berkembang pesat sejalan dengan perkembangan bisnis yang semakin maju, terutama pada subsektor kuliner. Kota Sidoarjo, semakin banyaknya bisnis kuliner terutama bisnis kafe. Dalam beberapa tahun terakhir mulai banyak bisnis kafe di kota Sidoarjo yang menerapkan tema tertentu untuk menarik konsumen untuk berkunjung, salah satunya *Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo* yang menerapkan tema *Korean garden cafe*. Sejalan dengan fenomena tersebut, kafe *Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo* mengalami fluktuasi jumlah pelanggan dari bulan Oktober 2022 – September 2023. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa minat berkunjung ulang konsumen akan sejalan dengan adanya kualitas pelayanan. Di sisi lain, *store atmosphere* dan kualitas makanan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan minat berkunjung ulang konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, *food quality*, dan *service quality* terhadap *revisit intention* pada pelanggan *Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo* di tengah banyaknya kafe yang mulai menerapkan konsep kafe tematik (*themed café*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan *Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo* dengan total sampel 170 responden yang ditetapkan berdasarkan *purposive sampling*. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, *store atmosphere*, *food quality*, dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*.

Kata kunci : Suasana Kafe, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung Kembali, Kafe Tematik, Kafe Konsep Korea, Kafe Konsep Taman, Sidoarjo.

## **ABSTRACT**

### ***ZIRLI AFIDA ROSSA, 20042010214, THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE, FOOD QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON REVISIT INTENTION IN KOREAN GARDEN THEMATIC CAFE CUSTOMERS (STUDY ON REST KOREAN GARDEN COFFEE AND EATS SIDOARJO)***

Various business sectors in Indonesia are growing rapidly in line with the increasingly advanced business development, especially in the culinary subsector. Sidoarjo City, the increasing number of culinary businesses, especially the café business. In recent years, many café businesses in the city of Sidoarjo have started to apply certain themes to attract consumers to visit, one of which is Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo which applies the theme of Korean garden café. In line with this phenomenon, Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo café experienced fluctuations in the number of customers from October 2022 – September 2023. The Theory of Planned Behavior explains that the interest in revisiting consumers will be in line with the quality of service. On the other hand, store atmosphere and food quality also have an important role in increasing consumer revisit interest. This study aims to analyze the effect of store atmosphere, food quality, and service quality on revisit intention in customers of Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo in the midst of many cafes that have begun to apply the concept of themed cafes. The population used in this study was customers of Rest Korean Garden Coffee and Eats Sidoarjo with a total sample of 170 respondents determined based on purposive sampling. The method used is quantitative through the distribution of questionnaires with Likert scale measurements. The results showed that partially and simultaneously, store atmosphere, food quality, and service quality had a significant effect on revisit intention.

**Keywords:** Cafe Atmosphere, Food Quality, Service Quality, Interest in Revisiting, Thematic Cafe, Korean Concept Cafe, Garden Concept Cafe, Sidoarjo.