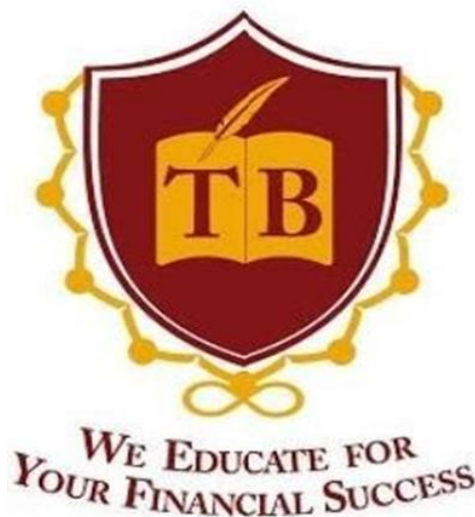


**PENGARUH *CAFE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN,
DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA *CAFE TOKYO SPACE* BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



Oleh

Nabila Milatuzzahra

232811916

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nabila Milatuzzahra
NIM : 232811916
Bidang Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Café Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen pada *Café Tokyo Space*

Skripsi tersebut disetujui dan diterima dengan baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program studi Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 03 Agustus 2026

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing


Stella Nathasya, S.M., M.M

NUPTK: .9546774675230273


Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN: 0309027801

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *CAFÉ ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN, DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFÉ* *TOKYO SPACE*

OLEH

NABILA MILATUZZAHRA

232811916

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera di bawah ini:

Bekasi, 26 Agustus 2026

Ketua Tim Penguji



(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos, M.Si)

NIDN: 0325107402

Anggota Tim Penguji 1



(Rizki Oktaviani, SE., M.M)

NIDN: 0403109402

Anggota Tim Penguji 2



(Dr. Sofia Maulida, SE., MM)

NIDN: 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun di Perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Bekasi, 03 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan


Nabila Milatuzzahra
232811916

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NABILA MILATUZZAHRA**
NIM : **232811916**
Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**
Program Studi : **S1 MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh *Café Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen pada *Café Tokyo Space*”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 03 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Nabila Milatuzzahra

232811916

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Setiap proses membutuhkan konsistensi, ketekunan, dan tanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Keberhasilan bukan ditentukan oleh mudah atau sulitnya perjalanan, melainkan oleh keteguhan untuk tetap melangkah di tengah berbagai tantangan. Setiap hambatan menjadi bagian dari perjalanan yang membentuk kedewasaan dan memperkuat diri. Pada akhirnya, bukan seberapa cepat tujuan tercapai yang menjadi makna, melainkan bagaimana setiap proses dijalani dengan kesungguhan.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berani memulai dan bertahan hingga akhir. Terimakasih karena telah memilih untuk terus melangkah di setiap proses, menghadapi setiap tantangan, serta menyelesaikan apa yang dimulai. Semoga apa yang telah diraih menjadi awal dari banyak pencapaian dan kesempatan baik di masa yang akan datang.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *café atmosphere*, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen pada *Café Tokyo Space* Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah responden sebanyak 96. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS *Statistics* melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji *t*, uji *F*, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *café atmosphere*, kualitas pelayanan, dan variasi menu secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Di antara ketiga variabel tersebut, variabel *café atmosphere* merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Nilai *adjusted R Square* sebesar 0,927 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 92,7% variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 7,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti harga, promosi, lokasi, citra merek, kualitas produk, maupun faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *café atmosphere*, kualitas pelayanan, dan variasi menu memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada *Café Tokyo Space*.

Kata kunci: *café atmosphere*, kualitas pelayanan, variasi menu, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of café atmosphere, service quality, and menu variety on customer satisfaction at Café Tokyo Space. This research used a quantitative method. The sample size was determined using the Lemeshow formula, with 96 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics through validity tests, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that café atmosphere, service quality, and menu variety partially and simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction. Among the three variables, the variable café atmosphere has the most dominant partial effect on increasing consumer satisfaction. The adjusted R Square value of 0,927 indicates that the three variables explain 92,7% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 7,3% is influenced by other factors outside this study. This study concludes that café atmosphere, service quality, and menu variety play an important role in increasing customer satisfaction at Café Tokyo Space.

Keywords: *café atmosphere, service quality, menu variety, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh *Café Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen pada *Café Tokyo Space*”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Manajemen di STIE Tri Bhakti. Penulis menyadari keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Widyatmoko, M.M., M.Ikom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Ibu Stella Nathasya, S.M., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti
3. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak/Ibu dosen serta seluruh staf STIE Tri Bhakti yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta membantu kelancaran proses administrasi selama masa perkuliahan.
5. Pihak Manajemen dan seluruh karyawan *Café Tokyo Space* yang telah memberikan izin, bantuan, serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi selama proses penyelesaian studi.
7. Teman-teman yang telah memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap waktu, diskusi, dan berbagai masukan yang telah diberikan selama penulis menjalani proses penyelesaian studi.
8. Diri saya sendiri, yang telah berusaha untuk tetap bertahan, berkomitmen, dan bertanggung jawab dalam menjalani setiap proses hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah berani menghadapi berbagai tantangan, terus belajar dari setiap pengalaman, dan memberikan usaha terbaik untuk mencapai tahap ini.

Penulis menyadari bahwa setiap karya tentu memiliki proses dan pembelajaran di dalamnya. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bentuk evaluasi untuk terus berkembang ke arah yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, memperluas wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 03 Agustus 2026

Hormat Saya,

Nabila Milatuzzahra

NIM: 232811916

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Penelitian	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Sistematika Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2 Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	20
2.2.3 Indikator Kepuasan konsumen.....	21
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
2.2.5 Karakteristik Kepuasan Konsumen.....	22

2.3 Cafe Atmosphere	23
2.3.1 Pengertian <i>Cafe Atmosphere</i>	23
2.3.2 Dimensi <i>Cafe Atmosphere</i>	24
2.3.3 Indikator <i>Cafe Atmosphere</i>	25
2.5 Kualitas Pelayanan	26
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.5.4 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	31
2.5.5 Karakteristik Kualitas Pelayanan	32
2.6 Variasi Menu	33
2.6.1. Pengertian Variasi Menu	33
2.6.2. Dimensi Variasi Menu.....	34
2.6.3 Indikator Variasi Menu (<i>Menu Variety</i>).....	36
2.6.4. Faktor yang Mempengaruhi Variasi Menu.....	38
2.7 Penelitian Terdahulu.....	39
2.8 Kerangka Penelitian	43
2.9 Hipotesis Penelitian.....	44
2.9.1 Pengaruh <i>Cafe atmosphere</i> terhadap kepuasan konsumen	44
2.9.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	45
2.9.3 Pengaruh variasi menu terhadap kepuasan konsumen	45
2.9.4 Pengaruh <i>Cafe atmosphere</i> , kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian.....	47
3.1.1 Tujuan Penelitian.....	47
3.1.2 Metode Penelitian.....	47
3.1.3 Strategi Penelitian	47
3.1.4 Unit Analisis.....	48
3.1.5 Keterlibatan Penelitian	48
3.1.5 Latar Penelitian	48
3.1.7 Waktu Pelaksanaan.....	48

3.2 Definisi operasioanal dan Pengukuran.....	49
3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	49
3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas)	51
3.3 Populasi dan Sampel	56
3.3.1 Populasi	56
3.3.2 Sampel.....	56
3.4 Sumber data.....	58
3.4.1 Data Primer	59
3.4.2 Data Sekunder	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Teknik Analisa Data	61
3.6.1 Statistik Deskriptif	61
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian	61
3.6.2.1 Uji Validitas.....	61
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	62
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	63
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	63
3.6.3.3 Uji Autokorelasi	64
3.6.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	65
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	66
3.6.5 Uji Hipotesis	68
3.6.5.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	68
3.6.5.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	69
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	71
4.1 Gambaran umum objek Penelitian	71
4.1.1 Profil Perusahaan	71
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	72
4.1.2.1 Visi <i>Cafe</i>	72
4.1.2.2 Misi <i>Cafe</i>	72
4.1.2.3 Konsep <i>Cafe Tokyo Space</i>	72

4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	73
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.2.1.5 Karakteristik responden Berdasarkan Pendapatan/Penghasilan per Bulan	76
4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	77
4.2.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	77
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	78
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Responden Variabel <i>Cafe Atmosphere</i> , Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen	78
4.2.2.2 Analisis Responden Berdasarkan Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	78
4.2.2.3 Analisis responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	81
4.2.2.4 Analisis Responden Berdasarkan Variabel Variasi Menu (X3)	84
4.2.2.5 Analisis Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	87
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian	89
4.2.3.1 Uji Validitas.....	89
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	92
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	94
4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas	94
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas	96
4.2.4.3 Uji Autokorelasi	97
4.2.4.4 Uji Heteroskedastitas	97
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	99
4.2.6 Uji Hipotesis	100
4.2.6.1 Uji Simultan (Uji F)	100
4.2.6.2 Uji Parsial (Uji t).....	102
4.2.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	103
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	104

4.3.1 Pengaruh <i>Cafe Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen	105
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	107
4.3.3 Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen	109
4.3.4 Pengaruh <i>Cafe Atmosphere</i> , Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen.....	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Simpulan	113
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kota/Kabupaten dengan Kedai Kopi terbanyak di Indonesia (2025)	2
Gambar 1. 2 Pertimbangan Konsumen dalam Memilih Kedai Kopi	4
Gambar 1. 3 Usia Responden Konsumen Kedai Kopi.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	44
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	49
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	71
Gambar 4. 2 Diagonal Data Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual	95
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ringkasan Ulasan Konsumen Cafe Tokyo Space Bekasi	6
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	40
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel Y	50
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X1	51
Tabel 3. 3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X2.....	53
Tabel 3. 4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X3	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	77
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	77
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	78
Tabel 4. 8 Kriteria Penilaian Variabel	78
Tabel 4. 9 Analisis Responden Berdasarkan Variabel Cafe Atmosphere	79
Tabel 4. 10 Analisis Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4. 11 Analisis Responden Berdasarkan Variabel Variasi Menu.....	85
Tabel 4. 12 Analisis Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Konsumen	87
Tabel 4. 13 Uji Validitas <i>Cafe Atmosphere</i>	90
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4. 15 Uji Validitas Variabel Variasi Menu	91
Tabel 4. 16 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	92
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Cafe Atmosphere.....	92
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	93
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Variasi Menu	93
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	94
Tabel 4. 21 Uji Normalitas Data	95
Tabel 4. 22 Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4. 23 Uji Autokorelasi	97
Tabel 4. 24 Analisis Regresi Linear Berganda	99
Tabel 4. 25 Uji Simultan (uji F)	101
Tabel 4. 26 Uji Parsial (uji t)	102
Tabel 4. 27 Koefisien Determinasi (R^2)	104

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 HASIL PENGOLAHAN DATA.....	123
LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN	132
LAMPIRAN 3 DAFTAR POPULASI DAN SAMPEL.....	138
LAMPIRAN 4 DATA TABULASI RESPONDEN.....	145
LAMPIRAN 5 PENYEBARAN KUESIONER	153
LAMPIRAN 6 KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI.....	154
LAMPIRAN 7 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	155
LAMPIRAN 8 HASIL CEK PLAGIASI	156
LAMPIRAN 9 FORMULIR SARAN DAN PERBAIKAN	157
LAMPIRAN 10 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	158