



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
KOPI KENANGAN**

SKRIPSI

AULIA PUTRI SAUNA 2210111025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

HALAMAN JUDUL



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
KOPI KENANGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

AULIA PUTRI SAUNA 2210111025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aulia Putri Sauna

NIM : 2210111025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8 Oktober
Jakarta, 2025

Yang menyatakan,


(Aulia Putri Sauna)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Putri Sauna
NIM : 2210111025
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi sayang yang berjudul :

"PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* KOPI KENANGAN"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Aulia Putri Sauna)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* KOPI KENANGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AULIA PUTRI SAUNA 2210111025

Pembimbing



Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M.

Jakarta, 1 Desember 2025

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Siti Hidayati, SE., M.M

SKRIPSI

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* KOPI KENANGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AULIA PUTRI SAUNA 2210111025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 10 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfath Sikki Manggabarani, S.E., M.Si.

Ketua Penguji

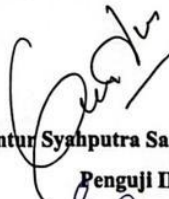


Dea Delia Lestari, S.T., M.M.

Penguji I




Dr. Iubaedah, S.E., M.M.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M.

Penguji II



Siti Hidayati, S.E., M.M
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Desember 2025

The Influence Of Store Atmosphere, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction At Kopi Kenangan

Aulia Putri Sauna

Abstract

This research is a quantitative research aimed at identifying, analyzing, and examining the effects of store atmosphere, product quality, and service quality on customer satisfaction. The sample of this research consisted of 200 respondents, selected using a purposive sampling method. The object of this study was customers of Kopi Kenangan in the DKI Jakarta area, aged 17–28 years, who had consumed Kopi Kenangan products more than once within the last month. Primary data were collected through questionnaire distribution, while secondary data were obtained from relevant literature. Data analysis was conducted using SmartPLS 4.0 with descriptive and inferential approaches, including hypothesis testing. The results of the study indicate that store atmosphere, product quality, and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Product quality, Service quality, Store Atmosphere*

Pengaruh *Store Atmosphere*, *Product Quality* Dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Kopi Kenangan

Aulia Putri Sauna

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh *store atmosphere*, *product quality* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 200 sampel dengan metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Objek pada penelitian ini yaitu pelanggan Kopi Kenangan yang beraktivitas di DKI Jakarta, berusia 17-28 tahun dan pernah mengonsumsi produk Kopi Kenangan lebih dari 1 kali dalam satu bulan terakhir. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder dari berbagai literatur yang relevan. Analisis dilakukan dengan bantuan software SmartPLS 4.0 menggunakan pendekatan deskriptif dan inferensial termasuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Store Atmosphere*, *Product Quality* dan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: Atmosfer Toko, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febuspnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 10 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Aulia Putri Sauna

NIM : 2210111025

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Store Atmosphere, Product Quality dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Kopi Kenangan

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih Mangagabarani	Ketua	
2	Dea Delia Lestari, ST., MM.	Anggota I	
3	Dr. Guntur Saragih, M.S.M	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 10 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayat, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh *Store atmosphere*, *Product quality* Dan *Service quality* Terhadap *Customer satisfaction* Kopi Kenangan”** dengan lancar dan tepat waktu. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada pihak yang telah membantu penulis, antara lain:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta.
2. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku PLT Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasioanl ”Veteran” Jakarta.
3. Bapak Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan konsisten telah memberikan bimbingan, pengetahuan, dan waktunya.
4. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.SI. dan Ibu Dea Delia Lestari, S.T., MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis.
5. Kedua orang tua serta adik yang selalu memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis dalam setiap proses untuk mencapai gelar sarjana.
6. Rekan-rekan grub "bismillah 3,5 tahun" yaitu Dian, Dinda, Ghefira, Rifa, Sophia, dan Zahra atas dukungan dan tawa yang diberikan membuat proses ini jauh lebih ringan dan penuh makna serta meyakinkan penulis bahwa perjalanan ini bisa diselesaikan sampai akhir.
7. Sahabat- sahabat penulis Santi, Indri, Fitra, Rina dan Apriliani yang selalu hadir di saat penulis membutuhkan dengan bantuan dan ketulusan yang tak pernah berubah. Dukungan kalian menjadi kekuatan yang berarti dalam perjalanan ini.
8. Diri sendiri yang telah bertahan, berproses, dan tidak menyerah hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterlibatan. Oleh karena itu, penulis membuka dan menerima kritik serta saran yang konstruksi demi penyempurnaan dimasa mendatang. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya pada bidang manajemen pemasaran.

Jakarta, 2025

(Aulia Putri Sauna)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK	
KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3 Customer Satisfaction.....	13
2.1.4 Store Atmosphere	14
2.1.5 Product Quality.....	15
2.1.6 Service Quality	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 29
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1 Definisi Operasional	29
3.1.2 Pengukuran Variabel	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data	32
3.3.3 Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Analisis Data	34
3.4.1 Pre-test	35

3.4.2	Analisis Deskriptif.....	35
3.4.3	Analisis Inferensial	37
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2	Pre-test	46
4.3	Deskripsi Data Penelitian	49
4.3.2	Deskripsi Data Responden.....	49
4.3.3	Analisis Data Deskriptif	51
4.4	Analisis Data Inferensial.....	59
4.4.1	Uji Outer Model.....	59
4.4.2	Model Struktural (Inner Model)	67
4.4.3	Uji Hipotesis	69
4.5	Pembahasan	72
4.5.1	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	72
4.5.2	Pengaruh <i>Product quality</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	74
4.5.3	Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	76
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Keterbatasan Penelitian	79
5.3	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
RIWAYAT HIDUP.....		86
LAMPIRAN		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Awards 2024 Kedai Kopi.....	5
Tabel 2. Tingkat Kepuasan Kopi Kenangan.....	6
Tabel 3. Tabel Matriks Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. Pengukuran Variabel	30
Tabel 5. Skala Likert	33
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen	34
Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks.....	36
Tabel 8. Hasil Content Validity	46
Tabel 9. Hasil Construct Validity	48
Tabel 10. Karakteristik Responden	50
Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif <i>Customer satisfaction</i>	52
Tabel 12. Hasil Analisis Deskriptif <i>Store atmosphere</i>	54
Tabel 13. Hasil Analisis Deskriptif <i>Product quality</i>	56
Tabel 14. Hasil Analisis Deskriptif <i>Service quality</i>	58
Tabel 15. Hasil Nilai Outer Loading	60
Tabel 16. Hasil Nilai Avarage Variance Extracted (AVE)	63
Tabel 17. Hasil Nilai <i>Cross loading</i>	63
Tabel 18. Hasil Nilai Heterotrait-monotrait (HTMT)	65
Tabel 19. Hasil Nilai Composite Reliability	66
Tabel 20. Hasil Nilai Cronbach's Alpha	67
Tabel 21. Hasil Uji R-Square	68
Tabel 22. Hasil Uji Q Square.....	69
Tabel 23. Hasil Nilai Path Coefficient.....	70
Tabel 24. Hasil Uji Korelasi Tiap Indikator	71

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Gambar 1. Pola Konsumsi Kopi Orang Indonesia	2
Gambar 2. Preferensi Dalam Minum Kopi.....	3
Gambar 3. Jaringan Coffee Chain Di Indonesia.....	4
Gambar 4. Model Penelitian.....	27
Gambar 5. Langkah-Langkah Smart-PLS	38
Gambar 6. Inner Model	38
Gambar 7. Outer Model.....	39
Gambar 8. Diagram Jalur.....	40
Gambar 9. Logo Kopi Kenangan.....	45
Gambar 10. Grafik Analisis Deskriptif <i>Customer satisfaction</i>	53
Gambar 11. Grafik Analisis Deskriptif <i>Store atmosphere</i>	55
Gambar 12. Grafik Analisis Deskriptif <i>Product quality</i>	57
Gambar 13. Grafik Analisis Deskriptif <i>Service quality</i>	58
Gambar 14. Hasil Outer Model	60
Gambar 15. Hasil Inner Model.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner Dari 200 Responden
- Lampiran 3. Nilai T-Table
- Lampiran 4. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5. Analisis Data Deskriptif