

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns

**PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS SERVICE,
KUALITAS MENU TERHADAP NIAT UNTUK
BERPERILAKU MELALUI KEPUASAN
(STUDI KASUS PADA KEDAI KOPI GUBUK SEKAWAN MAGELANG)**



Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun Oleh :

AJAR WICAKSONO PAMUNGKAS

NIM. F1211003

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user
2013

ABSTRACT**“PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS SERVICE,
KUALITAS MENU TERHADAP NIAT UNTUK
BERPERILAKU MELALUI KEPUASAN”**

(STUDI KASUS PADA KEDAI KOPI GUBUK SEKAWAN MAGELANG)

AJAR WICAKSONO PAMUNGKAS

F1211003

Along with the growing number of coffee shops that exist in Magelang, it can be said that competition in the industry is getting heavy. Therefore, an effort is necessary in order that a coffee shop can survive in the industry. One attempt to do is create a marketing strategy-oriented consumers who strive to provide satisfaction of customer needs and wants. This study contains about quality of service, food quality, and the atmosphere is thought to have an influence on behavioral intentions with customer satisfaction as a mediating variable. Specifically, this study wants to examine whether atmospheric, service quality and food quality as important considering in forming the behavioral intentions in Kedai Kopi Gubuk Sekawan Magelang. Survey is a method conducted to collect the data by questionnaire.

The study was conducted by distributing questionnaires to 200 visitors who made a purchase in the Kedai Kopi Gubuk Sekawan Magelang. The observations can be analyzed using Structural Equation Model (SEM).

The result shows that atmospheric has a significant influence to customer satisfaction, atmospheric also has a significant influence directly to behavioral intentions. Service quality and food quality also have significant influence to customer satisfaction. Other results show that Kedai Kopi Gubuk Sekawan Magelang's customer satisfaction has a significant influence on behavioral intentions. In this research, both limitation and implication are also discussed in order to give inside toward theoretical, practical and further research aspects.

Keywords: Atmospheric, service quality, food quality, customer satisfaction, and behavioral intentions.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

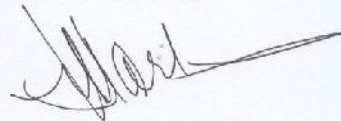
**“PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS SERVICE,
KUALITAS MENU TERHADAP NIAT UNTUK BERPERILAKU
MELALUI KEPUASAN”**

(studi kasus pada kedai kopi gubuk sekawan magelang)

Surakarta, 28 Agustus 2013

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Soemarjati. Tj., M.M

NIP. 19510809 198503 2001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Surakarta, 11 oktober 2013

Tim Penguji Skripsi

1. Drs. Dwi Hastjarja KB. MM
NIP. 19591207 200812 2 002

Sebagai Ketua

(.....)

2. Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo MM.
NIP. 19510809 198503 2 001

Sebagai Pembimbing

(.....)

3. Amina Sukma Dewi, S.E, M.Sc.
NIP. 19771207 200812 2 002

Sebagai Sekretaris

(.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Penelitian ini kupersembahkan teruntuk :

- ◆ *Yang tercinta Bunda dan Kakak, serta belahan jiwa*
- ◆ *Yang terhormat Dra. Soemarjati, Tj., M.M serta Keluarga*
- ◆ *Keluarga Besar FE UNS*
- ◆ *Semua Teman-teman Saya*
- ◆ *Hidup sekolah terbaik sepanjang masa*

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS SERVICE, KUALITAS MENU TERHADAP NIAT UNTUK BERPERILAKU MELALUI KEPUASAN (studi kasus pada kedai kopi gubuk sekawan magelang)”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Soemarjati, Tj., M.M., selaku Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan saran hingga selesainya penulisan skripsi ini.
2. Dr. Wisnu Untoro, M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
3. Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Wiyono S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Non Reguler Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
4. Segenap dosen dan karyawan yang telah membantu selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
5. Keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
6. Semua pihak yang telah membantu demi terlaksananya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu saran dan kritik dari pembaca penulis harapkan demi perbaikan penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan yang membutuhkan.

Surakarta, 10 September 2013



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Pembatasan Masalah	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	8
B. Hubungan Antar Variabel	14
C. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian	19
C. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	20
D. Metode Analisis Data	25

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif	34
B. Analisis Instrumen Penelitian	37
C. Analisis Asumsi Model	43
D. Uji Hipotesis	46
E. Temuan Penelitian dan Pembahasan	50

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan	56
B. Implikasi Studi	59
C. Keterbatasan Penelitian	61

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
IV.I Path Diagram Model Penelitian	56



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
III. 1 Indikator <i>Goodness-of-Fit</i> Model	32
IV.1 Statistik Deskriptif Jenis Kelamin	34
IV.2 Statistik Deskriptif Usia	34
IV.3 Statistik Deskriptif Asal Kota	35
IV.4 Statistik Deskriptif Pekerjaan	36
IV.5 Statistik Deskriptif Pengeluaran	36
IV.6 Pretest Uji Validitas	38
IV.7 Hasil Pretes Uji Validitas Setelah pembenahan	39
IV.8 Uji Analisis Faktor	40
IV.9 Uji Validitas	41
IV.10 Hasil Uji Realibilitas	42
IV.11 Hasil Uji Normalitas	43
IV.12 Evaluasi Outlier	45
IV.13 Hasil <i>Goodness of fit</i> Model	46
IV.14 Hasil <i>Goodness of fit</i> setelah modifikasi model	47
IV.15 Regression weights	49
IV.16 <i>Direct indirect effect</i>	50