

**PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE, PERCEPTION OF SERVICE
QUALITY AND PERCEPTION OF PRICE TO SATISFACTION OF
CUSTOMER ON SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE
IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI



**Oleh :
GALUH PAMUNGKAS
20140410210**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE, PERCEPTION OF SERVICE
QUALITY AND PERCEPTION OF PRICE TO SATISFACTION OF
CUSTOMER ON SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE
IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

GALUH PAMUNGKAS

20140410210

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE, PERCEPTION OF SERVICE
QUALITY AND PERCEPTION OF PRICE TO SATISFACTION OF
CUSTOMER ON SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE IN
YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

GALUH PAMUNGKAS

20140410210

Telah Disetujui Oleh:



Pembimbing

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si
NIK: 19621015198904 143 006

Tanggal: 7 Mei 2018

SKRIPSI

**PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE, PERCEPTION OF SERVICE
QUALITY AND PERCEPTION OF PRICE TO SATISFACTION OF
CUSTOMER ON SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE IN
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh


GALUH PAMUNGKAS


20140410210


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tangga 31 Mei 2018


Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, Dr., M.Si
Ketua Tim Penguji


Siti Dyah Handayani, Dr., MM
Anggota Tim Penguji


Hasnah Rimsyati, Dra., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK: 19731218199904143068

PERYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Galuh Pamungkas

Nomor mahasiswa : 20140410210

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA PADA *SECRET GARDEN COFFEE AND CHOCOLATE DI YOGYAKARTA*”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 31 Mei 2018



Galuh Pamungkas

MOTTO

“ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman
diantara kamu dan orang-orang yang berilmu
pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha
mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Al-Mujadillah: 11)

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS, Al Insyirah : 5-6)

“Tidak ada keskesan melainkan dengan pertolongan Allah Swt.”

(QS, Huud : 88)

“Visi tanpa eksekusi adalah halusinasi”

-Henry Ford-

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi

Maha Penyayang.

Dengan Ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk...

Ayah dan ibu saya, Hadi Sungeb dan Suwarni, terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan dukungan yang terbaik untuk anaknya.

Kakak-kakaku dan saudaraku, terimakasih atas doa, kasih sayang dan selalu mendukung semua keputusanku.

Terimakasih atas waktu dan semangat nya yang diberikan serta tempat curahan hati saya yang sangat berarti Fitri Ratu Paramitha.

Untuk Rea-reo, Andri, Agung, Derry, Jay, Bagus, Habib, Tika dan Nanda teman seperjuangan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti dan menyenangkan.

Untuk Dangaksquad, Deka, Ikhsan, Rizki acong, Ringgo, Aldo, Haris, Wahyu dan Artha teman yang mengajarkan arti kebersamaan sampai saat ini, terimakasih karena sudah menjadi tempat bernaung dikala susah maupun senang.

Sastro, Dimas Dan Ayak, teman yang baru kukenal saat metopen, terimakasih sudah memberi semangat serta mengajarkan hal-hal yang positif kepada saya.

INTISARI

Secret Garden Coffee And Chocolate di kota Yogyakarta merupakan salah satu cafe yang diminati oleh pengunjung dimana pengelola cafe diketahui telah menciptakan suasana cafe yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan, namun peneliti melihat bahwa jumlah pengunjung atau pelanggan di cafe tersebut hanya berkisar 40 hingga 50 pengunjung dalam kisaran waktu 7 jam yakni pada jam operasional dan pada hari libur jumlah pengunjung juga hanya berkisar antara 40 hingga 50 pengunjung. Hal ini bertolak belakang dengan situasi dan kondisi *Secret Garden Coffee And Chocolate* yang sengaja didesain semenarik mungkin untuk mencapai jumlah pengunjung yang maksimal sehingga peneliti berasumsi bahwa atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga mempengaruhi kondisi tersebut.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh atmosfer, persepsi kualitas *layanan* dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Coffe and Chocolate* di Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dimana peneliti akan menilai pengaruh atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Coffe and Chocolate* di Yogyakarta dengan menggunakan kuesioner pada 120 responden dengan teknik *purposive sampling* pada metode *non-probability sampling* dan menggunakan skala *Likert* serta dianalisis dengan rumus *Regresi Linear Berganda*.

Faktor atmosfer berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,5$ dan angka F hitung sebesar 16,739. Persepsi kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,5$ dan angka F hitung sebesar 16,739. Persepsi harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,5$ dan angka F hitung sebesar 16,739

Variabel atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Coffe And Chocolate* di Yogyakarta.

Kata Kunci : Atmosfer, Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Secret Garden Coffee And Chocolate* di Yogyakarta

ABSTRACT

Secret Garden Coffee And Chocolate in Yogyakarta city is one of cafe that preferred by customers because the owner has created the atmosphere of the room can have the comfortable for customers. But the researcher finds the case that Secret Garden Coffee And Chocolate only has 40 to 50 customers in one day or in holiday with operational work in 7 hours. It has opposite mindset of Secret Garden Coffee And Chocolate that designed in good atmosphere, so the researcher assumes that it has correlation with the perception of service quality and price in customer.

The purpose of research is to analyze the influence of atmosphere, perception of service quality and perception of price to satisfaction of customer on Secret Garden Coffee and Chocolate in Yogyakarta.

The research is quantitative that the researcher analyze the influence of atmosphere, perception of service quality and perception of price to satisfaction of customer on Secret Garden Coffee and Chocolate in Yogyakarta with questionair to 120 customers in purposive sampling for probability sampling and uses Likert scale by Regresi Linear Berganda form.

Atmosphere has positive and significance influence to satisfaction of customer in significance value $0,000 < 0,5$ and simultance value is 16,739. Perception of service quality has positif and significance influence to satisfaction of customer in significance value $0,008 < 0,5$ and simultance value is 16,739. Perception of price has positif and significance influence to satisfaction of customer in significance value $0,002 < 0,5$ and simultance value is 16,739.

Variable of atmosphere, service quality and price has positive and significance to satisfaction of customer on Secret Garden Coffee and Chocolate on Yogyakarta.

Keyword: *Atmosphere, Perception Of Service Quality, Perception Of Price, Satisfaction Of Customer on Secret Garden Coffee And Chocolate in Yogyakarta.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan proposal skripsi dengan judul “PENGARUH ATMOSFER, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *SECRET GARDEN CAFFEE AND CHOCOLATE* DI YOGYAKARTA”.

Usulan penelitian skripsi disusun untuk memenuhi persyaratan mengajukan skripsi dan mendapatkan gelar sarjana ekonomi, Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pemasaran dan memberikan ide pengembangan mahasiswa.

Penulisan proposal ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, Dr. M.Sc. CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.si., Ph.D. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, Dra. M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian skripsi selanjutnya sangat diperlukan.

Yogyakarta

Galuh Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan teori	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis	22
D. Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Objek dan Subjek Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E. Jenis Data dan Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	33
H. Uji Kualitas Instrumen	35
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	40
B. Uji Kualitas Intrumen.....	45
C. Proses Penelitian dan Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	51
D. Pembahasan Hasil Penelitian Interpretasi	56

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	60
A. Simpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telah Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Atmosfer	49
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Persepsi Harga	50
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4. 11 Analisis Hasil Uji Simultan (F).....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	28
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda