

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI *DE CLASSE*
GELATO AND COFFEE CABANG PJK KOTA BLITAR**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

YUNI DWI AYU MUSTIKAWATI

NIM : 202111048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

2025

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI *DE CLASSE*
GELATO AND COFFEE CABANG PJK KOTA BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:

YUNI DWI AYU MUSTIKAWATI

NIM : 202111048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati
NIM : 202111048
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality*
Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato*
and *Coffee* Cabang PJK Kota Blitar

Malang, 17 Juli 2025



(Yuni Dwi Ayu Mustikawati)

Diterima dan disetujui:

Pembimbing I



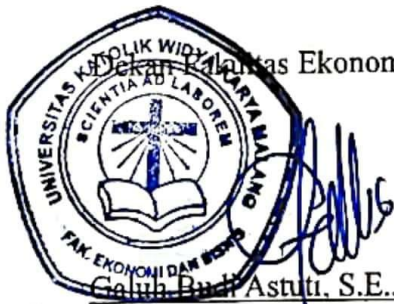
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Pembimbing II



Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M.
NIDN. 0714108806

Mengetahui:



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

Pengaruh Store Atmosphere dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di De Classe Gelato and Coffee Cabang PJKA Kota Blitar

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

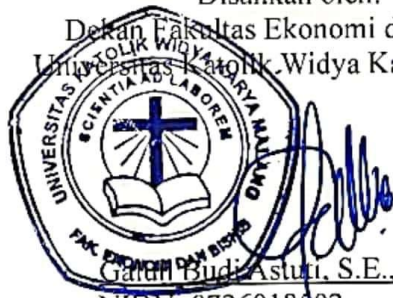
Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati

NIM : 202111048

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 30 Juni 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Gatot Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

Dewan Penguji

- 1 Bernadeta Wahyu Astri Pratita, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0716099202
- 2 Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M. NIDN.
NIDN. 0714108806
- 3 J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Tanda Tangan



SURAT KETERANGAN PENELITIAN



DE CLASSE GELATO & COFFEE

Ruko PJKA Jl. Mastrip, Kepanjen Kidul

Telp. 0813-5964-5511 | Instagram: @declasseid

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pimpinan De Classe Gelato and Coffee dengan ini menyatakan:

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati

NIM : 202111048

Program Studi : Manajemen

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data di De Classe Gelato & Coffee Cabang PJKA Kota Blitar, Guna untuk penyusunan skripsi yang berjudul:

"Pengaruh Store Atmosphere dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di De Classe Gelato and Coffee Cabang PJKA Kota Blitar"

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Blitar, 10 Juni 2025
Pimpinan Cafe

M. Iqbal R.)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerapkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul *Pengaruh Store Atmosphere dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di De Classe Gelato and Coffee Cabang PJKA Kota Blitar* merupakan karya asli dari :

Nama : Yuni Dwi Ayu Mustikawati
NIM : 202111048
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 17 Juli 2025



(Yuni Dwi Ayu Mustikawati)

Diterima dan disetujui:

Pembimbing I

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Pembimbing II

Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M.
NIDN. 0714108806

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Galluh Budi Aguti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502



Dekan Fakultas Studi Manajemen

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

MOTTO

"Ketika kita berlari, jarak tempuh dan rasa lelah setiap orang itu berbeda. Kita tak bisa memaksa diri memakai ukuran sepatu orang lain."

(Anonim)

*"Working hard is important. But there is something that matters even more:
believing in yourself."*

(Harry Potter)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan lindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJK Kota Blitar”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. Selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam Proses Penyusunan skripsi ini.
2. Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam Proses Penyusunan skripsi ini.
3. Pimpinan, Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mengajar dan mendidik Penulis selama berproses di Universitas Katolik Widya Karya Malang
4. Pihak manajemen dan karyawan *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJK Kota Blitar, yang telah memberikan izin, waktu, serta kerja sama selama proses pengambilan data penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis, bagi semua pihak yang membacanya.

Malang, 17 Juli 2025

Yuni Dwi Ayu Mustikawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Latar Belakang	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
B. Rumusan Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1. Tujuan Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2. Manfaat Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Kajian Penelitian Terdahulu	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1. Persamaan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2. Perbedaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
B. Landasan Teori	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
C. Kerangka Pikir.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
D. Hipotesis.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB III METODE PENELITIAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Jenis Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
C. Lokasi Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
D. Populasi dan Sampel	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
F. Sumber Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

- G. Definisi Operasional Variabel ...**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- H. Metode Pengumpulan Data**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- I. Teknik Analisis Data**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 1. Uji Instrumen.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2. Uji Asumsi Klasik**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3. Analisis Regresi Linier Berganda **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 4. Uji Hipotesis.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

- A. Gambaran Umum *De Classe Gelato and Cafe* **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 1. Sejarah *De Classe Gelato and Coffee* **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2. Struktur Organisasi.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3. Jam Operasional *De Classe Gelato and Coffee* .. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- B. Gambaran Umum Responden Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2. Responden Berdasarkan Usia**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- C. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 1. Distribusi Frekuensi *Store Atmosphere* (X1) **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2. Distribusi Frekuensi *Service Quality* (X2) **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3. Distribusi Frekuensi *Customer Satisfaction* (Y) . **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- D. Analisis Data dan Interpretasi Data..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 1. Uji Instrumen.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2. Uji Asumsi Klasik**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

3. Analisis Regresi Linier Berganda	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4. Uji Hipotesis.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5. Koefisien Determinasi (R ²) ..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
E. Pembahasan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Pertama ...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Kedua.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Ketiga.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4. Hasil Analisis Hipotesis Empat.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
F. Implikasi Hasil Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1. Implikasi Teoritis	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2. Implikasi Praktis.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB V PENUTUP	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Kesimpulan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
B. Saran.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR PUSTAKA.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LAMPIRAN	
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
LEMBAR PERSEMBAHAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pikir	37
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi De Classe Gelato and Coffee.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel II. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel III. 2 Pentapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 1 Jam Operasional De Classe Gelato and Coffee	57
Tabel IV. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Store Atmosphere (X1) ...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 6 Distribusi Frekuensi Service Quality (X2)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi Customer Satisfaction (Y).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 8 Hasil Uji Validitas Store Atmosphere (X1)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas Service Quality (X2)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas Customer Satisfaction (Y)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner
- Lampiran 2. Uji Validitas Store Atmosphere (X1)
- Lampiran 3. Uji Validitas Service Quality (X2)
- Lampiran 4. Uji Validitas Customer Satisfaction (Y)
- Lampiran 5. Uji Reabilitas Store Atmosphere (X1)
- Lampiran 6. Uji Reabilitas Service Quality (X2)
- Lampiran 7. Uji Reabilitas Customer Satisfaction (Y)
- Lampiran 8. Uji Normalitas
- Lampiran 9. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11. Uji t
- Lampiran 12. Uji F
- Lampiran 13. Uji Dominan
- Lampiran 14. Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 15. Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 16. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I
- Lampiran 17. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II

Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJK Kota Blitar

ABSTRAK

Sektor *Food and Beverage* (F&B) sendiri telah tumbuh secara signifikan dari masa ke masa, ditandai dengan kemunculan berbagai jenis usaha seperti *café*. Pertumbuhan pesat industri ini mendorong para pelaku bisnis kuliner untuk memiliki strategi pemasaran yang unik dan menarik agar mampu bersaing dengan kompetitor.

Dalam menjalankan bisnis F&B, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi faktor penting yang membantu keberhasilan usaha. Untuk menghasilkan tingkat kepuasan yang optimal, pelaku bisnis dapat menerapkan pendekatan melalui penciptaan *store atmosphere* yang nyaman serta peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*). Kedua aspek ini dinilai mampu memengaruhi pandangan pelanggan mengenai pengalaman mereka, sehingga berdampak pada keputusan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* serta *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJK Kota Blitar, secara parsial ataupun simultan. Penelitian ini memanfaatkan metode kuantitatif menggunakan pendekatan survei. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner pada 60 responden. Dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu *explanatory research* serta mengumpulkan data melalui kuisisioner. Teknik analisis pada studi ini ialah analisis regresi linier berganda.

Hasil data yang diperoleh menunjukkan *store atmosphere* serta *service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan mengenai *customer satisfaction*. Secara parsial, dua variabel tersebut pun memiliki pengaruh signifikan, dengan *service quality* sebagai variabel yang dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan suasana toko dan kualitas pelayanan yang baik mampu mendorong kepuasan pelanggan, sehingga dapat mendukung kelangsungan dan keberhasilan bisnis F&B.

Kata kunci: *Store Atmosphere, Service Quality, Customer Satisfaction*