



**PENGARUH SUASANA CAFE, LOKASI USAHA, KUALITAS  
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA CAFE GRAVITASI TERAS MURIA  
KUDUS**

**Skripsi**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

**RAHMADANNY SISKI VELLA**  
**NIM 2019-11-146**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2024**



**PENGARUH SUASANA CAFE, LOKASI USAHA, KUALITAS  
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA CAFE GRAVITASI TERAS MURIA  
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Disusun oleh :

**RAHMADANNY SISKI VELLA**

201911146

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2024**

**PERSETUJUAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH SUASANA CAFE, LOKASI USAHA, KUALITAS**  
**PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN**  
**KONSUMEN PADA CAFE GRAVITASI TERAS MURIA**  
**KUDUS**

Nama : Rahmadanny Siska Vella

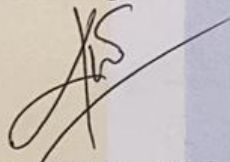
Nim : 201911146

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian  
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

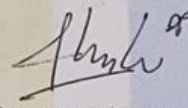
Kudus, 23 November 2023

Pembimbing I



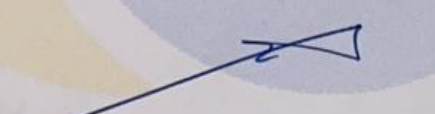
**Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M**  
NIDN. 0628048702

Pembimbing II



**Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M**  
NIDN. 00220038001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



**Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M**  
NIDN. 0024037701

**PENGARUH SUASANA CAFE, LOKASI USAHA, KUALITAS  
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA CAFE GRAVITASI TERAS MURIA  
KUDUS**


Nama : Rahmadanny Siska Vella  
Nim : 2019-11-146  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 3 Januari 2024

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Pembimbing I

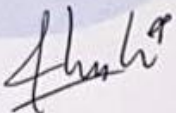
  
(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)  
NIDN. 0024037701

  
(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)  
NIDN. 0628048702

Mengetahui  
Dekan

Pembimbing II

  
  
(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)  
NIDN. 0616077304

  
(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)  
NIDN. 00220038001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“Sesungguhnya kami adalah milik Allah, dan sesungguhnya kepada-Nya kami akan kembali.”

(Q.S Al-Baqarah : 156)

### **PERSEMBAHAN**

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, penulis persembahkan karya kecil ini untuk :

1. Keluarga, terutama Mama,Papa, Kakak Shandhy Agustinus S.
2. Untuk orang special disampingku, Bayu Firmansyah yang telah mensupport dalam penyelesaian Skripsi ini.
3. Untuk kaka perempuan Christina , dan sahabatku yang terbaik Shinta, Elok, yang senantiasa mensupport dan memberi semangat baik suka maupun duka.

## KATA PENGANTAR

Segala puji peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkah rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“PENGARUH SUASANA CAFE, LOKASI USAHA, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE GRAVITASI TERAS MURIA KUDUS”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M. Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Aamiin*.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 2024

Penulis,



**Rahmadanny Siska Vella**  
NIM. 201911146



**Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi Usaha, Kualitas Produk, Dan  
Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe  
Gravitasi Teras Muria Kudus**

**RAHMADANNY SISKA VELLA**

NIM. 201911146

Pembimbing : 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya pengaruh suasana cafe, lokasi usaha, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, dimana penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 132 orang. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pengunjung Cafe Gravitasi Teras Muria kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial Persepsi Harga dan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus, sedangkan Lokasi Usaha dan Suasana Cafe tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Hasil secara simultan menunjukkan variabel suasana cafe, lokasi usaha, kualitas produk, dan persepsi harga berpengaruh simultan terhadap variabel kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria.

**Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Suasana Cafe, Lokasi Usaha, Kualitas Produk, Persepsi Harga***



***The Influence of Cafe Atmosphere, Business Location, Product Quality, and Price Perceptions on Consumer Satisfaction at Gravity Cafe Teras Muria Kudus***

**RAHMADANNY SISKI VELLA**

NIM. 201911146

*Supervisors:* 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF MANAGEMENT***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to analyze the influence of the atmosphere of the cafe, business location, product quality and price perceptions on consumer satisfaction at the Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus. This research uses a quantitative approach with a purposive sampling technique, where this research has a total of 132 respondents. Data collection used was by distributing questionnaires which were distributed directly to visitors to Cafe Gravitasi Teras Muria and then analysed using multiple linear regression. The results of this study state that partially Perceived Price and Product Quality have a positive effect on Consumer Satisfaction at Teras Muria Kudus Gravity Cafe, while Business Location and Cafe Atmosphere have no partial effect on Consumer Satisfaction variables. The results simultaneously show that the variables of the cafe atmosphere, business location, product quality, and price perceptions have a simultaneous effect on the variable of customer satisfaction at Cafe Gravitasi Teras Muria.*

***Keywords: Consumer Satisfaction, Cafe Atmosphere, Business Location, Product Quality, Perceived Price***

## DAFTAR ISI

Halaman	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	13
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2 Kepuasan Konsumen .....	19
2.3 Persepsi Harga .....	21
2.4 Kualitas Produk .....	23
2.5 Lokasi Usaha .....	25
2.6 Suasana Cafe .....	27
2.7 Penelitian Terdahulu.....	29
2.8 Pengaruh Antar Variabel .....	31
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34

2.10 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2.1 Variabel Penelitian .....	36
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.5 Pengumpulan Data.....	41
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.7 Pengolahan Data.....	42
3.8 Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Analisis.....	47
4.2 Penyajian Data.....	47
4.2.1 Karakteristik Responden .....	47
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	49
4.3 Analisis Data .....	53
4.3.1 Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	53
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.3 Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda .....	60
4.4 Pembahasan .....	64
4.4.1. Pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen .....	64
4.4.2 Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Kepuasan Konsumen .....	64
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.4.4 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.4.5 Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi Usaha, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68

5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

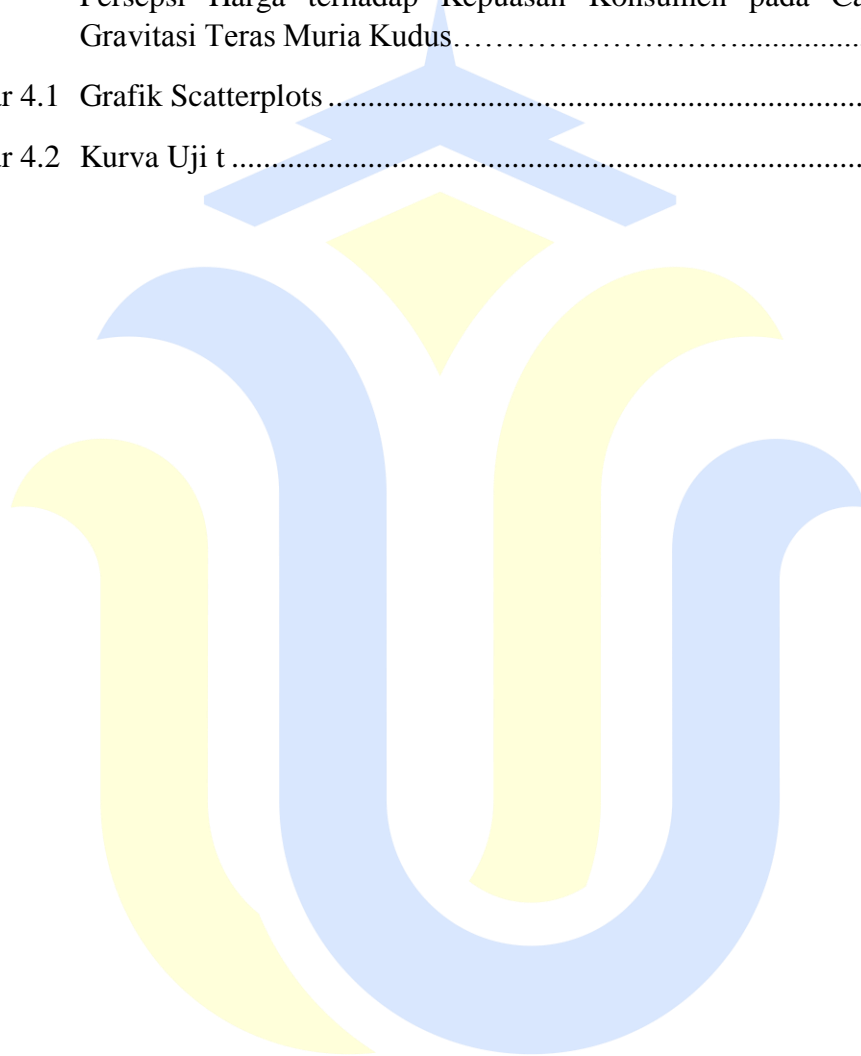
	Halaman
Tabel 1.1	Harga Menu Cafe Grafitasi Teras Muria..... 5
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus Januari s/d September 2022..... 10
Tabel 1.3	Kesan Konsumen Terhadap Cafe Gravitasi Teras Muria Melalui Google Review..... 11
Tabel 1.4	Kesan Konsumen Terhadap Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus Melalui Wawancara..... 11
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 48
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia..... 48
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 49
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Suasana Cafe (X1) ..... 50
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi Usaha (X2) ..... 50
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X3) ..... 51
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga (X4) ..... 52
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)... 52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen ..... 53
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen..... 53
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kuesioner Suasana Café..... 54
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Suasana Café..... 54
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Kuesioner Lokasi Usaha..... 55
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Lokasi Usaha..... 55
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk..... 56
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk..... 56
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Harga ..... 56
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi Harga..... 57
Tabel 4.19	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test ..... 58

Tabel 4.20 Collinearity Statistics .....	60
Tabel 4.21 Uji t (Parsial) .....	60
Tabel 4.22 Uji F (Simultan) .....	62
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi .....	63



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Cafe Gravitasi Teras Muria.....	4
Gambar 2.1 Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi Usaha, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.....	34
Gambar 4.1 Grafik Scatterplots.....	59
Gambar 4.2 Kurva Uji t.....	61





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Tanggapan Responden

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Analisis Data

