

**PENGARUH SUASANA KAFE, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Sacaluna)**

***THE INFLUENCE OF CAFE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY, AND
PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on Sacaluna)



Oleh

VELINE GAMMATHREA ALESANDRA

20180410433

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

**PENGARUH SUASANA KAFE, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Sacaluna)**

***THE INFLUENCE OF CAFE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY, AND
PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Sacaluna)***

SKRIPSI

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



Oleh

VELINE GAMMATHREA ALESANDRA

20180410433

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Veline Gammathrea Alesandra

Nomor Mahasiswa : 20180410433

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dengan ini penulis menyatakan bahwa karya ilmiah berupa skripsi dengan judul: **“PENGARUH SUASANA KAFE, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Sacaluna)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Desember 2022

A 1000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a signature over it. The signature is in blue ink and appears to be 'Veline'. The banknote is yellow and features the Garuda Pancasila emblem. The serial number '49EB9AKX179438485' is visible at the bottom.

Veline Gammathrea Alesandra

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT. dengan segala karunia, berkah, rahmat-Nya dan kasih sayang-Mu sehingga memberikan penulis kekuatan dan kesabaran, memberi bekal ilmu serta memperkenalkan penulis dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat penulis diselesaikan, tak lupa sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW. Dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Keluargaku, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Joko Mei Budi Utomo dan Ibu Shinta Febriani. Terima kasih sudah merawat dan mendidik Veline dari kecil hingga sekarang. Terima kasih untuk dukungan ibu dan bapak akhirnya Veline bisa menyelesaikan skripsi ini sampai selesai. Terima kasih kepada ketiga kakak saya yaitu Lexiano Gamma Praditya, Alm. Whendy Gamma Ayodya, dan Devaz Gammathrea Michella yang selalu menyemangati dan mensupport saya.
2. Terimakasih kepada Bapak Kelik Marsidi dan Ibu Kristiani yang turut merawat dan mendidik saya serta selalu memberikan doa dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada Achmad Azhar Pratama, Kurnia Harislani, Annisa Ardhiati, Dian Tiara, Zahra Amanda, Annisa Prajabti, Helena Cagita, Sakina Asa, Adinda Setya, Galuh Nevira, Salsabilla Tiaratama, Zalva Putri, Synergia Wima selaku sahabat yang membantu serta mensupport saya

semasa perkuliahan hingga akhir skripsi ini diselesaikan, mendengarkan keluh kesah saya dalam menyusun skripsi ini.

4. Terima kasih kepada sahabatku di kelas, Rahma Fajriana, Nadya Ulfi, Sintya Diajeng, Nanda Fitria yang telah memberikan semangat serta dukungan yang penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih untuk orang-orang yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Saya benar-benar mengucapkan terima kasih.
6. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada Sacaluna)**" Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., Akt. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.

6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu tetapi sangat banyak terima kasih atas makna kehidupan yang dapat saya pelajari dalam bentuk dukungan, bantuan, perilaku dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dalam bentuk apapun itu penulis akan terima untuk pembelajaran kedepan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 20 Desember 2022



Veline Gammathrea Alesandra

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Persepsi Harga.....	11
3. Kepuasan Konsumen.....	13
4. Loyalitas Konsumen.....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis	21
D. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Subjek dan Objek Penelitian	30

B. Jenis Data.....	30
C. Teknik Pengambilan Sampel	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
F. Uji Kualitas Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
G. Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Responden.....	40
C. Uji Kualitas Instrumen	41
D. Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	58
A. Simpulan	58
B. Keterbatasan.....	59
C. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Sacaluna	4
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Independen.....	33
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Mediasi.....	34
Tabel 3.4 Indikator Variabel Dependen	34
Tabel 3.5 Indeks Dalam pengujian.....	34
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Suasana Kafe.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.10 Hasil Model <i>Fit</i>	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	47
Tabel 4.12 <i>Standardized Direct Effects</i>	49
Tabel 4.13 <i>Standarized Indirect Effects</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	29
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	71
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif	78
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	78
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	80
Lampiran 7 <i>Goodness Of Fit</i>	81
Lampiran 8 Uji Hipotesis	82
Lampiran 9 Uji Mediasi Tidak Langsung	83