

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
SUASANA ESTETIKA TERHADAP
NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Kafe di Bento Kopi)**

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
AESTHETIC ATMOSPHERE ON CUSTOMER PERCEIVED VALUE
(Study on Customers of Bento Kopi Cafe)*



Oleh

AISYAH AMANI

20190410059

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
SUASANA ESTETIKA TERHADAP
NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Kafe di Bento Kopi)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
AESTHETIC ATMOSPHERE ON CUSTOMER PERCEIVED VALUE
(Study on Customers of Bento Kopi Cafe)***

SKRIPSI

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



Oleh

AISYAH AMANI

20190410059

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

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aisyah Amani

NIM : 20190410059

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Suasana Estetika terhadap Nilai yang Dirasakan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kafe di Bento Kopi)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya 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, 22 Desember 2022



Aisyah Amani

MOTTO

“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan) nya. Dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan) nya”

(QS. Al-Zalzalah: 7-8)

"Di dunia ini tidak ada orang yang salah, yang ada hanya orang-orang yang memilih untuk melakukan kesalahan karena beberapa alasan tertentu. Dan kita sebagai orang yang mereka sayangi, yang diharapkan menyayangi mereka juga, diharapkan perhatiannya dan diharapkan kepeduliannya mau membantu mereka untuk keluar dari alasan-alasan itu. Karena sejatinya, hati selalu memilih kepada kebenaran"

(Aisyah Amani)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang dan karunia-Nya dan telah menghadirkan orang-orang terbaik, yang selalu memberikan dukungan baik moril ataupun materil. Dengan kerendahan hati skripsi ini adalah persembahan dari saya kepada:

1. Diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang dan berusaha dengan sungguh-sungguh dan bersemangat. Tanpa adanya kesabaran dan semangat dalam menghadapi segala rintangan dan hambatan skripsi ini mungkin tidak ada.
2. Abi dan Ummiku tercinta, Moh. Ihsan dan Erlin Yuliana yang senantiasa tulus berdoa dalam setiap sujudnya untuk kesuksesan putrinya. Kakak dan adik saya, Ana Haninah Billini dan Ahmad Maududi keluarga besar saya yang selalu memotivasi saya. Terima kasih atas segala dukungan, kesabaran, kasih sayang dan segala bentuk pengorbanannya yang diberikan. Terima kasih karena selalu memberi kesempatan kepada saya untuk mengejar impian saya, menjaga saya dalam doa-doa kalian, memahami saya, mencintai dan mengasihi saya. Terima kasih sudah menjadi keluarga yang sempurna.
3. Teruntuk Lek Aya dan Nom Adhim khususnya, juga tante dan om yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu, terimakasih atas bantuan dan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi saya. Tanpa inspirasi, dukungan, dan juga dorongan yang kalian berikan mungkin skripsi saya tidak akan selesai tepat waktu. Terimakasih atas semua kebaikan dan ketulusan kalian.
4. Ibu Munjiati Munawaroh, S.E., M. Si selaku dosen pembimbing saya, terimakasih telah dengan sabar selalu membimbing saya, dan rela meluangkan waktunya. Terima kasih untuk semua bentuk kritikan dan saran yang telah ibu berikan kepada saya.
5. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner saya, semoga bantuan yang diberikan dapat bermanfaat.

Semua teman dekat saya yang saling mendukung dan membantu menyukseskan skripsi saya. Terima kasih untuk dukungan yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Pujian bagi Allah SWT yang telah memberi kemudahan, kelancaran dan kekuatan dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Suasana Estetika terhadap Nilai yang Dirasakan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kafe di Bento Kopi)”**. Juga shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada Nabi kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi umatnya.

Tugas akhir berupa skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kafe khususnya kafe Bento Kopi di daerah Tamantirto dan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang relevan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
2. Dr. Rr. Sri Handuri W, SE., M. Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Munjiati Munawaroh S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah membimbing dan memotivasi saya untuk menjadi lebih baik.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Segenap pelanggan di kafe Bento Kopi yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Ayah, Ibu, dan keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Sahabat seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang sudah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat dibutuhkan guna kedalaman karya tulis dengan topik yang relevan.

Yogyakarta, 22 Desember 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR.....	vix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	7
1. Kontribusi Teori.....	7
2. Kontribusi Empiris.....	7
3. Kontribusi Praktis.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kualitas.....	9
1. Pengertian Kualitas Produk.....	10
2. Pengertian Kualitas Layanan.....	13
B. Suasana Estetika	17
1. Pengertian Suasana Estetika.....	17
2. Dimensi Suasana Estetika Kafe.....	20
C. Nilai yang Dirasakan Pelanggan.....	20
1. Pengertian Nilai yang Dirasakan Pelanggan.....	20
2. Dimensi Nilai yang Dirasakan Pelanggan.....	22

D. Hipotesis Penelitian.....	22
E. Model Penelitian	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
A. Subjek dan Objek Penelitian	27
B. Populasi	27
C. Jenis Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Variabel Penelitian.....	32
1. Variabel Independen.....	32
2. Variabel Dependen.....	35
F. Uji Kualitas Instrumen	37
G. Uji Asumsi Klasik	38
H. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	39
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
2. Uji Simultan (Uji F).....	42
3. Uji Parsial (Uji t).....	42
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Karakteristik Responden.....	44
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
D. Uji Kualitas Instrumen	49
1. Hasil Uji Validitas.....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
E. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Hasil Uji Normalitas.....	52
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
F. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	54
1. Uji Simultan (Uji F)	55
2. Uji Parsial (Uji t)	56

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
G. Pembahasan	61
BAB V.....	66
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi	5
Tabel 3. 1 Ukuran Alternatif Jawaban pada Koesioner	31
Tabel 3. 2 Opeasional Variabel Independen (KP, KL dan SE).....	34
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Dependen (NP).....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	45
Tabel 4. 2 Kategori Interpretasi Variabel Indikator	47
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Hipotesis Simultan.....	56
Tabel 4. 10 Hasil Hipotesis Parsial	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</u>	77
<u>Lampiran 2 Data Penelitian</u>	83
<u>Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif</u>	88
<u>Lampiran 4 Hasil Uji Validitas</u>	88
<u>Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas</u>	92
<u>Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas</u>	93
<u>Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas</u>	93
<u>Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas</u>	94
<u>Lampiran 9 Hasil Uji Simultas (Uji F)</u>	94
<u>Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)</u>	94
<u>Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi</u>	95