

**PENGARUH ATMOSFER LOKASI DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA CAFÉ VIOLET  
PANTAI RIA KABUPATEN ENDE**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**AVENSIA Y. DAPUTRI**

**NIM : 2016410179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIFERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : AVENSIA Y. DAPUTRI**  
**Nim : 2016410179**  
**Judul : PENGARUH ATMOSFER LOKASI DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA  
CAFÉ VIOLET PANTAI RIA ENDE**

Ende, 11 Desember 2020



## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diujikan Dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 11 Desember 2020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN. 0826037001

Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825077101

### Tim Penguji:

- |    |   |    |       |
|----|---|----|-------|
| 01 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u><br>NIDN.0827107101                  | 1. | ..... |
| 02 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,M.M</u><br>NIDN. 0831108301 | 2. | ..... |
| 03 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u><br>NIDN. 0827067101                 | 3. | ..... |
| 04 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u><br>NIDN.0826097401      | 4. | ..... |
| 05 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u><br>NIDN : 0814109101               | 5. | ..... |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh Atmosfer Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Café Violet Pantai Ria Ende:.** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 11 Desember 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 11 Desember 2020

Yang Memberi Pernyataan



**Avensia Yolanda Daputri**  
NIM. 2016410179

## MOTTO

***Beritahukanlah aku jalan yang harus ku tempuh  
Sebab kepadamulah kuangkat jiwaku.***

***Mazmur 7-8***

## **PERSEMBAHAN**

Seiring dengan perjuangan yang terus bergelora menuju harapan akan sebuah hidup yang lebih baik bagi diri, keluarga dan sesama, dengan segala keterbatasan yang dimiliki, secara tulus tetes penaku ini kurangkai dan kupersembahkan untuk:

1. Tuhan yang maha pengasih, bersama bunda maria, yang selalu menuntun, melindungi, segala kesulitan, sehingga memperkenankan saya mencapai cita-cita.
2. kedua orang tua tercinta, Bapak Viktor Adol Dan Ibu Rensiana Namur yang melahirkan dan membesarkan penulis.
3. Nenek tercinta Martha Neseng, Lukas Labur, Anastasia Mamut, Bapak Anus Tecing yang telah mendukung dengan cara masing-masing dan memberikan motivasi untuk saya, sehingga saya menyelesaikan studi ini.
4. Kakak santri, kakak lani, kakak wiwin, kakak ellak, kakak heri, adik titin, adik venya adik yutwin, adik yeyen, adik perima, adik apik adik nofa.
5. Nana ruslan yang selalu setia memberikan motivasi dan semangat untuk penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehinggah dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul Pengaruh Atmosfer dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Kafe Violet Pantai Ria Ende.,ditulis sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan Skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih ada kelemahan untuk itu peneliti berharap masukan yang membangun. Peneliti berharap Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Ende, Oktober 2020  
Penulis

Avensia Y. Daputri

## ABSTRAK

Avensia Yolanda Daputri,2016410179, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana.  
**”Pengaruh Atmosfer Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Kafe Violet Pantai Ria Ende”**. Pembimbing I: Dr. Rafael Octavinus Byre, SE.,M.Sc., Pembimbing 2 : Maria Endang Jamu,SE.,MM.

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: (1) Atmosfer terhadap Kepuasan Pengunjung Kafe Violet Pantai Ria Ende (2) Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengunjung kafe Violet Pantai Ria Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung kafe Violet Pantai Ria Ende yang berjumlah 50 orang.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Atmosfer memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung kafe Violet Pantai Ria Ende dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,297 (2) Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung kafe Violet pantai Ria Ende dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,925.

**Kata kunci:** *Atmosfer, Kualitas Produk, Kepuasan Pengunjung.*



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat <b>Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Atmosfer Lokasi.....	7
2.1.1.1. Pengertian Atmosfer Lokasi .....	7
2.1.1.2. Faktor-faktor Atmosfer Lokasi .....	10

2.1.1.3. Tujuan Atmosfer .....	10
2.1.1.4 Indikator Atmosfer Lokasi .....	10
2.1.2. Kualitas Produk.....	11
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Produk ... ..	13
2.1.3. Kepuasan Pengunjung .....	14
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	14
2.1.3.2. Jenis-Jenis Kepuasan Pengunjung.....	17
2.1.3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....	17
2.1.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pengunjung.....	18
2.1.3.5. Ciri-Ciri Kepuasan Pengunjung .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	21
2.4. Kerangka Konsep.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Lokasi Penelitian.....	26
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5. Populasi dan Sampel.....	28
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.7. Teknik Pengukuran Data.....	30
3.8. Pengukuran Instrumen Penelitian....	31
3.8.1. Uji Validitas.....	31
3.8.2. Uji Realibilitas.....	31
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.4. Uji Hipotesis.....	32
3.9. Alat Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.2 Visi Misi Ke;Urahan Watungene .....	36
4.3 Struktur Organisasi Café Violet Pantai Ria Ende .....	37
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.5 Uji Instrumen .....	39
4.5.1 Uji Validasi .....	41
4.5.2 Uji Reabilitas .....	41
4.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
4.6 Uji Hipotesis .....	45
4.6.1 Hipotesis Pertama .....	45
4.6.2 Hipotesis Kedua .....	46
4.7 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	47

4.7.1 Pengaruh Atmosfer Lokasi Terhadap Kepuasan Pelangan Kafe Violet Pantai Ria Ende. ....	47
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelangan Kafe Violet Pantai Ria Ende .....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Tabel

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Realibilitas .....	44
Tabel 4.4. Hasil Uji Linieritas .....	47
Tabel 4.5. Uji Heterokedastisitas .....	48
Tabel 4.6. Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.7. Uji Autokorelasi .....	49
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier .....	50
Tabel 4.9. hasil olah data analisis koefisien determinisasi ( $R_2$ ).....	51
Tabel 4.10. uji statistik t.....	51
Tabel 4.9. Uji Signifikan Parsial .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. Struktur organisasi pada Café Violet pantai Ria Ende.....	37
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Olahan Data

Lampiran 4 Surat-Surat Penelitian