

**PENGARUH ATMOSFER CAFE, KUALITAS PRODUK DAN GAYA  
HIDUP TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
(Studi Kasus Pada Cafe Dan Resto 33 Di Kecamatan Borong,  
Kabupaten Manggarai Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**ODILIA ARCE MBAA**

**NIM : 2018410194**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : ODILIA ARCE MBAA**  
**Nim : 2018410194**  
**Judul : PENGARUH ATMOSFERCAFE, KUALITAS PRODUK DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG(Studi Pada Cafe Dan Resto 33 Di Kecamatan Borong, Kabupaten Manggarai Timur)**

**Ende, 9 Agustus 2023**

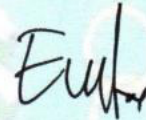
Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

**Pembimbing I**



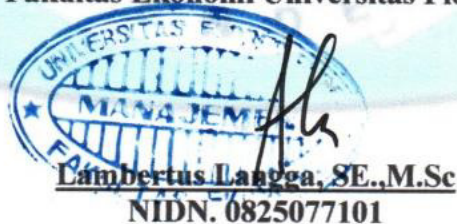
**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

**Pembimbing II**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



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

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Agustus 2023



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



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

### Dewan Penguji:

1. Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM  
NIDN : 0814058001
2. Dr. Hyronimus Se, SE.,MM  
NIDN : 0829097501
3. Santy Permata Sari, S.AB.,MM  
NIDN: 0829069001
4. Maria Endang Jamu, SE.,MM  
NIDN: 0814109101
5. Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN : 0825077101

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

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 Atmosfercafe, Kualitas Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Cafe Dan Resto 33 Di Kecamatan Borong, Kabupaten Manggarai Timur) ”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 9 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 penulis 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 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, 9 Agustus 2023  
Yang Memberi Pernyataan



**Odilia Arce Mbaa**  
2018410194

**MOTTO**

*Sederhana Dalam Melangkah*

*Besar Dalam Berupaya*

*“Arce Mbaa”*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas campur tanganNya dalam seluruh kehidupan saya, khususnya dalam penulisan skripsi ini.

Dari hati yang tulus, saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Andrias Mbaa dan Mama Paulina Damut. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita dari pada diri kita sendiri. Terima kasih atas semua yang kalian berikan kepada saya.
2. Yang tercinta Opa Gaspar Nawa dan Oma Kristina Duhu (alm), Opa Kosmas Jerami (alm) dan Oma Bibiana Naul, Bapak Lasa, Bapak Sales, Bapak Damianu Jebarus, Om Niko, Mama Rina, Mama Ros, Mama Mar, Tanta Moni, Adik Anyk dan Nana Iwok serta keluarga besar yang sudah dengan caranya masing-masing mendukung dan mensupport saya.
3. Yang tercinta Sahabat hati Ronaldus Harun, terima kasih telah memberi saya dukungan, memotivasi serta mensupport saya.
4. Teman-teman seperjuangan Ina, Lesti, Yohana dan Santri, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
5. Keluarga besar Cafe & resto 33, tempat penulis melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kampusku tercinta Universitas Flores Ende. Jayalah selalu dalam mencerdaskan anak bangsa

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat bingannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Cafe & Resto 33 Di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi Jenjang sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi di Universitas Flores.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua Yayasan perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Wakil Dekan yang dengan bijaksana telah memimpin dan mengatur penyelenggaraan proses perkuliahan di tingkat fakultas.
4. Ketua dan Sekretaris program studi manajemen serta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Lambertus Langga, SE., M.Sc selaku pembimbing I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Maria Endang Jamu SE.,MM selaku pembimbing II yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Para Dosen yang telah memberikan pengabdian dan perhatiannya selama penulis menempu kegiatan perkuliahan.
8. Manager Cafe & resto 33 beserta para karyawan yang telah memberikan data dan informasi serta dukungan yang sedemikian besar sehingga memungkinkan penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini dengan baik.
9. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada penulis seJak penelitian berlangsung hingga selesainya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari pengetahuan dan pengalaman kami masih sangat terbatas.Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manaJemen pemasaran.

Ende, 24 Juni 2023

Penulis



## ABSTRAK

**Odilia Arce Mbaa. Nim : 2018410194 :Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Cafe & Resto 33 Di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2023. Pembimbing I: Lambertus Langga, SE.,M.Sc.Pembimbing II: Maria Endang Jamu, SE.,MM.**

---

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh atmosfer cafe, kualitas produk dan gaya hidup terhadap kepuasan pengunjung pada cafe & resto 33 di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung cafe & resto 33 yang berjumlah 82 orang. metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Atmosfer cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada cafe & resto 33, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai t hitung > t tabel ( $5,229 > 1,664$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis diterima. (2) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada cafe & resto 33, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai t hitung > t tabel ( $7,981 > 1,664$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis diterima. (3) Gaya hidup berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada cafe & resto 33, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai t hitung > t tabel ( $6,847 > 1,664$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis diterima. Hasil uji koefisien determinasi adjusted ( $R^2$ ) yang dinyatakan dengan nilai adjusted R Square sebesar 0,245 (25%), Sedangkan sisanya 24,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci: Atmosfer Cafe, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup Kepuasan Pengunjung.**

## ABSTRACT

**Odilia Arce Mbaa. Nim : 2018410194 : Effects of Cafe Atmosphere, Product Quality and Lifestyle on Visitor Satisfaction at Cafe & restaurant 33 in Borong District East Manggarai Regency. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics. Flores University. 2023. Advisor I: Lambertus Langga, SE., M.Sc. Supervisor II: Maria Endang Jamu, SE.,MM.**

---

The purpose of this study was to determine the effect of cafe atmosphere, product quality and lifestyle on visitor satisfaction at cafe & restaurant 33 in Borong District East Manggarai Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were cafe & restaurant 33 visitors, totaling 82 people. sampling method using purposive sampling method. Data collection techniques using observation, questionnaires and interviews.

The results of this study indicate that: (1) cafe atmosphere has a significant effect on visitor satisfaction at cafe & 0.05 then the hypothesis is accepted. (2) product quality affects visitor satisfaction at cafe < 1.664) with a significant value of 0.000 > t table (5.229 >restaurant 33, this is evidenced from the results of the t test, there is a value of t count & 0.05, so the hypothesis is accepted. (3) lifestyle affects visitor satisfaction at cafe < 1.664) with a significant value of 0.000 > t table (7.981 >restaurant 33, this is evidenced from the results of the t test, there is a value of t count & 0.05, so the hypothesis is accepted. The test results for the adjusted coefficient of determination ( $R^2$ ) expressed by the adjusted R Square value are 0.245 (25%), which means that visitor satisfaction at cafe < 1.664) with a significant value of 0.000 > t table (6.847 >restaurant 33, this is evidenced from the results of the t test, there is a value of t count & restaurant 33 While the remaining 24.5% is influenced by other variables that are not included in this research model.

**Keywords: Cafe Atmosphere, Product Quality, Lifestyle, Service Quality Visitor Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR 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>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Bauran pemasaran .....	9
2.1.4 Atmosfer Café .....	10
2.1.4.1 Pengertian Atmosfer Café.....	10
2.1.4.2 Faktor Atmosfer Café.....	13

2.1.4.3 Tujuan Atmosfer .....	14
2.1.4.4 Indikator Atmosfer Café .....	14
2.1.5 Kualitas Produk .....	15
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.1.5.3 Indikator Kualitas Produk .....	17
2.1.6 Gaya Hidup.....	18
2.1.6.1 Indikator Gaya Hidup.....	19
2.1.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gaya Hidup .....	20
2.1.7 Kepuasan Pengunjung .....	22
2.1.7.1 Pengertian kepuasan pengunjung .....	22
2.1.7.2 Jenis-Jenis Kepuasan Pengunjung.....	24
2.1.7.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....	24
2.1.7.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.....	25
2.1.7.5 Tipe-Tipe Kepuasan Pengunjung .....	26
2.1.7.6 Indikator Kepuasan Pengunjung .....	27
2.1.8 Pengaruh Atmosfer Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	28
2.1.9 Pengaruh KualitasProduk Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	28
2.1.10 Pengaruh GayaTerhadap Kepuasan Pengunjung .....	29
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.4. Hipotesis Penelitian .....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	34
3.5.1 Populasi .....	34
3.5.2 Sampel .....	34
3.6 Defenisi Variabel Operasional.....	35
3.7 Istrumen Penelitian` .....	36
3.8 Metode Analisis Data.....	37
3.8.1 Uji Validitas .....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.4 Uji Hipotesis .....	39
3.8.5 Teknik analisis data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.1 Sejarah Cafe & Resto 33 .....	41
4.1.2 Visi dan Misi Cafe & Resto 33.....	43
4.1.3 Struktur organisasi Cafe & Resto 33 .....	43
4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian .....	44
4.2.1 Deskripsi Responden .....	44
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	48

4.3.1 Uji Validitas.....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
4.3.3.1 Uji Linieritas.....	52
4.3.3.2 Uji Heterokedastisitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 berikut.....	53
4.3.3.3 Uji Normalitas .....	54
4.4 Uji Hipotesis .....	54
4.4.1 Hipotesis Pertama .....	55
4.4.2 Hipotesis Kedua.....	56
4.4.3 Hipotesis ketiga .....	58
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	60
4.5.1 Pengaruh Atmosfer Cafe Terhadap Kepuasan Pengunjung Cafe & Resto 33.....	60
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Cafe & Resto33.....	61
4.5.3 Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Cafe & Resto 33. ....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	65

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN –LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Cafe & Resto 33 dari tahun 2017-2021.....	3
Tabel 1.2 Aneka menu makanan dan minuman yang disediakan oleh cafe & resto 33 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelami.....	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Data responden berdasarkan jumlah berkunjung .....	47
Tabel 4.5 Uji Validitas. ....	48
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas .....	53
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas Metode Sperman's Roh.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi pengaruh atmosfer cafe (X1) terhadap kepuasanpengunjung(Y) .....	55
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Atmosfer cafe (X1) terhadap kepuasan pengunjung (Y).....	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi PengaruhKualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).....	57
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).....	58

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Gaya Hidup (X3) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).....	58
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Gaya Hidup (X3) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cafe & Resto 33 .....	44
Diagram 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	45
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	46
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47