

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN
ATMOSFER TEMPAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI *COFFEE SHOP*
AGAM PISAN PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

Melyana Putri

NPM. 21.01.11.01.86

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2025

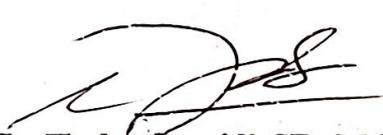
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Melyana Putri
Nomo Pokok/NIM : 21.01.11.01.86
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA
DAN ATMOSFER TEMPAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* AGAM PISAN
PALEMBANG

Pembimbing Skripsi:

Tanggal..... 23 / 08 / 2025 Pembimbing I: 
Amrillah Azrin, SE.,MM
NIDN: 0203026201

Tanggal..... 22 / 08 / 2025 Pembimbing II: 
Herlan Junaidi, SE., M.Si
NIDN: 0219086101

Mengetahui



Dekan

Dr. Hj. Misy Mikial, SE., M.Si, Ak CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi

Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si
NIDN: 0226028303



UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

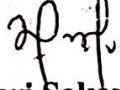
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Melyana Putri
Nomo Pokok/NIM : 21.01.11.01.86
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA
DAN ATMOSFER TEMPAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* AGAM PISAN
PALEMBANG

Penguji Skripsi:

Tanggal.....^{23/08/2025}.....Ketua Penguji: 
Amrillah Azrin, SE., MM
NIDN: 0203026201

Tanggal.....^{22/08/2025}.....Penguji I: 
Herlan Junaidi, SE., M.Si
NIDN: 0219086101

Tanggal.....^{22/08/2025}.....Penguji II: 
Dr. Sari Sakarina, SE, MM
NIDN:0214038501

Mengesahkan

Dekan




Dr. Hj. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi



Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si
NIDN: 0226028303

036 /PS/DFEB/ 25

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Hidup bukan untuk saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.

(Baskara Putra, Hindia).

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- Allah SWT, puji dan syukur penulis panjatkan yang senantiasa memberikan kelancaran dalam penyelesaian skripsi dan pendidikan sarjana.
- Keluargaku tersayang.
- Untuk dosen-dosen yang telah memberikan ilmu tanpa pamrih.
- Almamater yang ku banggakan.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melyana Putri
NPM/Nomor Pokok Mahasiswa : 2101110186
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 13 Agustus 2025



Melyana Putri

NPM: 2101110186

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita rasa dan Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran guna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE. MS, selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Hj. Misy. Mikial, SE, M.Si. AK, CA, CSRS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
4. Bapak Amrillah Azrin, SE, MM selaku dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Herlan Junaidi, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing Anggota yang

telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arah dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Suharti, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik penulis.
7. Seluruh Bapak, Ibu dosen beserta staff Akademik Universitas Tridianti yang telah dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Pihak Agam Pisan *Coffee Roasters* Palembang yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua penulis, Terkhusus untuk ibunda tersayang, ibu Sunarti. Terima kasih untuk kepedulian dan kasih sayang serta doa-doa yang selalu mengalir untuk anak perempuan satu-satunya ini, dan semoga anak perempuan ini bisa membanggakan dan terus memberi kebahagiaan untukmu.
10. Kedua saudara penulis, Abdul Qodir Jailani dan Lukman Nulhakim. Terima kasih telah memberikan nasehat dan dukungan baik secara materil maupun moril yang diberikan kepada penulis.
11. Teman-teman penulis sejak SMK. Arya Kirana Putra, Bagus Irawan, Putri Regina Fauziah, Rosha Fitriyani dan Yeli Polar. Terima kasih atas semangat, doa, bantuan dan motivasi yang diberikan. Terima kasih masih kebersamai penulis sejak 2017 dan selalu membantu serta menemani penulis disaat sedih maupun senang, serta selalu menjadi tempat untuk penulis bercerita tentang apapun tanpa ragu.
12. Teman saya, R.A Tri Sardha Febby Yolla S.E. Terima kasih telah memberikan semangat, masukan dan bantuan dari awal memulai pengerjaan skripsi.

13. BEM FEB dan teman-teman yang terlibat didalamnya, terima kasih menjadi bagian yang memberikan penulis pengalaman baru dimasa kuliah.
14. Last but not least, untuk anak perempuan bungsu hebat, harapan terakhir, sarjana pertama untuk keluarganya dan yang sering memeluk dirinya sendiri, yaitu saya sendiri Melyana Putri. Terima kasih karena tetap berusaha sehingga bisa sampai dititik ini walaupun seringkali merasa ragu dan takut untuk melakukan dan menghadapi berbagai hal, namun nyatanya semua bisa dilalui. Terima kasih untuk selalu memberi apresiasi terhadap diri sendiri sebagai bentuk merayakan diri sendiri atas pencapaian sekecil apapun yang bisa dilalui dan dilakukan. Tetaplah yakin terhadap kemampuan yang ada pada dirimu dan jadilah perempuan yang berani untuk mencoba banyak hal-hal baru. Selanjutnya jangan pernah lupa untuk bahagia selama hidup ini dan teruslah sayangi diri sendiri serta berdamai dengan hal-hal diluar kendali yang tidak bisa kita kontrol.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis menerima saran dan kritik agar bisa memperbaiki kekurangan pada skripsi ini.

Palembang, 2025

Penulis,

Melyana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teoritis.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.2 Faktor-faktor dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.....	11
2.1.1.3 Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Cita Rasa	17
2.1.3.1 Pengertian Cita Rasa	17
2.1.3.2 Indikator Cita Rasa.....	18
2.1.4 Atmosfer Tempat	19
2.1.4.1 Pengertian Atmosfer Tempat	19

2.1.4.2 Aspek Atmosfer Tempat	20
2.1.4.3 Indikator Atmosfer Tempat.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.1.1 Tempat Penelitian.....	33
3.1.2 Waktu Penelitian	33
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Sumber Data.....	33
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel dan Sampling.....	35
3.4 Rancangan Penelitian	37
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	37
3.5.1 Definisi Variabel	37
3.5.2 Definisi Operasional.....	38
3.6 Instrument Penelitian	41
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.1 Uji Normalitas	43
3.7.2 Uji Heteroskedasitas.....	44
3.7.3 Uji Multikolinieritas.....	44
3.8 Teknik Analisis	45
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.8.2 Analisis Koefisien Korelasi	46
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	46
3.9 Uji Hipotesis Statistik	47
3.9.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	47
3.9.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49

4.1 Gambaran Umum Usaha <i>Coffee Shop</i>	49
4.1.1 Sejarah <i>Coffee Shop</i>	49
4.1.2 Lokasi dan Kanal <i>Coffee Shop</i>	50
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Coffee Shop</i>	51
4.1.4 Logo <i>Coffee Shop</i>	53
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Karakteristik Responden	54
4.3 Hasil Instrument Penelitian	55
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	58
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.5 Hasil Analisis Data.....	61
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi (R)	63
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.6 Hasil Uji Hipotesis	64
4.6.1 Uji Simultan F (Uji F)	64
4.6.2 Uji Parsial (Uji T).....	66
4.7 Pembahasan.....	69
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.7.3 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.7.4 Pengaruh Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77
SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER	77
A. IDENTITAS RESPONDEN.....	78

C. KETERANGAN	80
D. KUESIONER PENELITIAN	80
HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1).....	85
HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL CITA RASA (X2).....	88
HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL ATMOSFER TEMPAT (X3)	91
HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y).....	94
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	97
B. Uji Asumsi Klasik	102
C. Uji Statistik	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Agam Pisan Coffee Roasters	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Variabel dan Definisi Operasional	38
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Cita Rasa (X2)	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Atmosfer Tempat (X3)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r)	63
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
Tabel 4.12 Uji Simultan (F)	65
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Diagram Konsumsi Kopi.....	3
Gambar 2 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	51
Gambar 4.2 Logo Coffee Shop	53
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	61

ABSTRAK

Melyana Putri, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop Agam Pisan Palembang. (Dibawah Bimbingan Bapak Amrilah Azrin SE., MM dan Bapak Herlan Junaidi SE., M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, cita rasa, dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data dikumpulkan dari 100 responden yang pernah mengunjungi dan membeli produk di Agam Pisan, dengan teknik purposive sampling. Instrumen berupa kuesioner skala Likert, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda serta uji-uji statistik klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari Uji F menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan ($F_{hitung} = 69.900$, $sig = 0,000 < 0,05$), serta uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($t = 5,510$, $sig = 0,000$), cita rasa ($t = 2,143$, $sig = 0,035$), dan atmosfer tempat ($t = 7,421$, $sig = 0,000$) berpengaruh signifikan secara parsial.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, cita rasa, atmosfer tempat, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

Melyana Putri, The Influence of Service Quality, Taste and Place Atmosphere on Customer Satisfaction at *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang. (Under the Guidance of Amrilah Azrin SE., MM and Herlan Junaidi SE., M.Si)

This study aims to analyze the influence of service quality, taste, and place atmosphere on customer satisfaction at Coffee Shop Agam Pisan Palembang. The research method used is quantitative. Data were collected from 100 respondents who had visited and purchased products at Agam Pisan, using a purposive sampling technique. The instrument was a Likert scale questionnaire, and the data were analyzed using multiple linear regression and classical statistical tests.

The results showed that there was a significant influence of service quality, taste and place atmosphere on customer satisfaction at Coffee Shop Agam Pisan Palembang. This is proven by the results of the F Test showing a significant simultaneous influence between service quality, taste and atmosphere of the place on customer satisfaction (F count = 69.900, sig = 0.000 <0.05), and the t test shows that service quality (t = 5.510, sig = 0.000), taste (t = 2.143, sig = 0.035), and atmosphere of the place (t = 7.421, sig = 0.000) have a significant partial effect.

Keywords: service quality, taste, atmosphere of the place, customer satisfaction

RIWAYAT HIDUP

Melyana Putri dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 18 Juli 2002, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan M. Hendra Yamin dan Ibu Sunarti.

Sekolah dasar dirselesaikan pada tahun 2014 di SD Negeri 160 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2017 di SMP Negeri 2 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2020 di Negeri 1 Palembang. Pada tahun 2021 mermasuki Fakultas Erkonomi Program Studi Manajernem Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 2025

Melyana Putri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini perkembangan yang terjadi di industri bisnis sangat pesat terutama bisnis di bidang kuliner. Perkembangan yang pesat ini juga dipengaruhi karena besarnya minat masyarakat Indonesia mengenai dunia kulineran dikarenakan peran platform sosial media yang mempopulerkan banyaknya jenis makanan dan minuman sehingga menjadi tren dan mendorong masyarakat untuk mencoba produk makanan atau minuman yang sedang ramai atau viral. Banyak juga para pelaku usaha memulai untuk menjalankan bisnis dari skala kecil seperti contoh menjual makanan minuman kekinian, *coffee shop* dan lainnya juga mendorong pertumbuhan dan perkembangan industri kuliner.

Belakangan ini *coffee shop* atau industri kopi menjadi salah satu bisnis kuliner yang populer di kalangan masyarakat Indonesia. Di kalangan anak-anak muda kopi bukan hanya sekedar minuman yang dapat dinikmati tetapi juga merupakan gaya hidup. Banyak masyarakat terutama anak-anak muda berpikir bahwa mengkonsumsi kopi dapat menghilangkan rasa lelah dan juga stress yang sedang dirasakan sehingga bisa disebutkan bahwa kopi sama dengan gaya hidup anak muda jaman sekarang. Bahkan bagi banyak orang *coffee shop* sendiri bukan hanya sekedar tempat untuk menikmati kopi, tetapi banyaknya orang-orang yang datang ke *coffee shop* juga menikmati waktu berkumpul bersama teman-teman bahkan juga *coffee shop* sering dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas

sekolah, kuliah atau tempat bekerja dan juga dijadikan tempat untuk melaksanakan suatu forum atau rapat organisasi.

Informasi yang di dapat dari media berita detik.com bahwa konsumsi kopi di indonesia mengalami peningkatan. Pada periode 2024/2025 diperkirakan akan meningkat sebesar 10.000 kantong dan menjadi 4,8 juta kantong. Dibanding sebelumnya pada periode 2020/2021, konsumsi kopi sebesar 4,45 juta. Hal tersebut menunjukkan peningkatan, yang artinya masyarakat semakin memiliki minat dan ketertarikan untuk mengkonsumsi kopi. Menurut USDA (*United States Department of Agriculture*) bahwa peningkatan konsumsi kopi yang terus mengalami peningkatan ini didorong oleh perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin menggemari budaya kopi terutama di kalangan generasi muda serta didorong juga oleh stabilitas ekonomi yang terus menerus membaik di berbagai sektor, diantaranya sektor makanan dan minuman, perhotelan serta sektor-sektor lain yang terkait yang ikut mendukung pertumbuhan kopi.

Gambar 1.1 Diagram Konsumsi Kopi

Sumber: (Santinocoffee.co.id diakses pada Maret 2025)

Namun karena semakin populer, semakin tinggi minat masyarakat Indonesia terhadap kopi dan semakin banyaknya *coffee shop* yang bermunculan, maka semakin ketat persaingan di industri bisnis *coffee shop* ini. Hal ini membuat masyarakat memiliki banyak pilihan sehingga membuat mereka lebih selektif dalam memilih tempat yang sesuai dengan preferensi mereka dan juga mendorong setiap bisnis untuk menawarkan pengalaman terbaik agar terpenuhinya harapan pelanggan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Para pelaku usaha pastinya selalu ingin lebih unggul dari pesaing mereka, salah satu yang dilakukan bisa dengan memberikan potongan harga atau membuat menu paket di hari-hari tertentu. Misalnya membuat promo di hari valentine atau menu paket di bulan puasa Ramadhan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi para pelaku usaha termasuk usaha *coffee shop* salah satunya. Pelanggan yang puas akan datang kembali atau bahkan merekomendasikan ke teman-teman sehingga hal itu

memberikan dampak yang positif terhadap bisnis yang dijalankan, terutama terhadap peningkatan reputasi dan juga pendapatan bisnis. Rasa puas yang dirasakan pelanggan juga akan membuat pelanggan merasa bahwa pihak perusahaan atau coffee shop mampu memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri dinilai dari beberapa faktor, salah satunya dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan dengan kondisi dimana produk yang dikonsumsi dan dinikmati dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan juga keinginan pelanggan (Veloutsou, 2005:46) dalam (Ayuningtyas, 2022:3). Pelanggan akan merasa puas apabila produsen atau pihak perusahaan mampu memberikan dan meningkatkan pengalaman positif mereka dan mengurangi atau menghilangkan pengalaman yang kurang baik atau kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, karena dengan pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat pelanggan berkurang karena perusahaan dinilai kurang memenuhi harapan pelanggan dan sebaliknya semakin baik pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai positif kepada pelanggan karena pelanggan merasa dihargai dan harapan terpenuhi.

Setiap perusahaan terutama di bidang kuliner, pastinya juga mengutamakan cita rasa, karena cita rasa juga menjadi faktor penting dalam membuat pelanggan merasa puas dengan makanan atau minuman yang dinikmati sesuai dengan preferensi pelanggan. Cita rasa yang kurang memuaskan pelanggan akan membuat pelanggan mencari alternatif lain yang lebih sesuai dengan

harapan. Menurut Wahida (2010) cita rasa sendiri dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi aroma, tekstur, rasa dan juga panca indera pengecap dan penciuman.

Suasana tempat yang bersih dan terawat akan memberikan kesan rasa nyaman sehingga memberikan kepuasan terhadap orang-orang, maka dari itu atmosfer tempat juga menjadi salah satu faktor penting dalam memberi rasa puas terhadap pelanggan di sebuah *coffee shop*. Atmosfer toko atau tempat mencakup lingkungan fisik atau suasana yang dapat dirasakan panca indera dan dapat membangkitkan emosi pada konsumen atau pelanggan (Kotler & Martin, 1973) dalam (Rahmatullah, 2023). Atmosfer meliputi suasana fisik dan juga psikologis yang membuat pelanggan atau konsumen merasakan rasa nyaman atau bahkan sebaliknya (Sopiah dan Sangadji, 2016) dalam (Arifiansyah et al. 2020). Atmosfer di setiap tempat atau toko dengan konsep masing-masing tentu menjadi pembeda antara *coffee shop* satu dengan yang lainnya. Hal ini juga menjadi pembanding oleh konsumen dan menilai tempat mana yang memiliki atmosfer yang baik serta dapat memberikan kenyamanan ketika dikunjungi.

Di Palembang, salah satu *coffee shop* yang dikenal banyak orang yaitu Agam Pisan *Coffee Roasters*. Di Agam Pisan sendiri memiliki konsep tempat outdoor dan semi outdoor. Ada satu bagian outdoor disini yang posisi duduk langsung mengarah sungai Musi, yang artinya para pelanggan bisa menikmati minuman dan makanan dengan pemandangan sunset di sore hari. Bagi pelanggan yang sangat menyukai suasana lingkup outdoor dengan pemandangan sunset yang indah serta angin yang sejuk, pasti akan merasa nyaman dan menyukai suasana

ini. Di sisi semi outdoor, tempat duduk memiliki atap penutup di atasnya, sehingga tidak akan kepanasan jika datang di siang hari dan aman jika keadaan tiba-tiba hujan. Akan tetapi ada kekurangan juga di sisi semi outdoor ini, apabila keadaan hujan terbilang sangat deras, kemungkinan membuat pelanggan merasakan kurang nyaman dengan posisi tersebut karena yang pasti dirasakan adalah berisik dari suara hujan yang sedikit mengganggu jika kita ingin mengobrol panjang atau bercerita dengan teman-teman.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Agam Pisan Coffee Roasters 2024

Bulan	Total Pengunjung
Juli	1.750
Agustus	1.300
September	2.160
Oktober	2.375
November	2.147
Desember	2.000
TOTAL	11.732

Sumber: Pihak Agam Pisan Coffee Roasters (2025)

Berdasarkan penjelasan fenomena diatas, penulis ingin meneliti mengenai kualitas pelayan, cita rasa dan atmosfer tempat di coffee shop Agam Pisan Palembang yang berlokasi di Jl. Ali Gatmir Lr. Kedipan Laut Paling Ujung Tepi Sungai Musi, 13 Ilir Kec. Ilir Timur I, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan seperti yang diuraikan dibawah ini:

1. Apakah kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang?
3. Apakah cita rasa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang?
4. Apakah atmosfer tempat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.

4. Untuk mengetahui pengaruh atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi, literatur dan memberikan pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan dipergunakan oleh pihak-pihak terkait mengenai pemahaman tentang kualitas pelayanan, cita rasa, atmosfer tempat dan kepuasan pelanggan di *Coffee Shop*, dan dapat membantu pelaku usaha, khususnya *Coffee Shop* Agam Pisan di Palembang dalam memahami dan meningkatkan aspek - aspek yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan, diharapkan dapat mendorong loyalitas pelanggan dan pertumbuhan usaha secara berkelanjutan. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran konsumen terhadap pentingnya kualitas layanan dalam memilih tempat usaha.

3. Manfaat Akademik

Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan

ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, mengenai pengaruh kualitas pelayanan, cita rasa, dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa serta mendukung penerapan teori manajemen dalam konteks industri *coffee shop*.