

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini, antara lain :

1. Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Atmosfer Tempat berpengaruh signifikan positif secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.
3. Cita Rasa berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.
4. Atmosfer Tempat berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, ada beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Coffee Shop*

Kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu perlu untuk melakukan

peningkatan agar meningkatnya rasa puas pelanggan setelah mengunjungi *coffee shop* tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan, pengoptimalan cita rasa dari produk yang ditawarkan dan juga atmosfer tempat yang dioptimalkan agar tetap memberikan kesan nyaman dan enak dipandang para pengunjung.

2. Bagi peneliti

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang selaras untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, misal dilihat dari harga, promosi, variasi menu yang ada. Peneliti selanjutnya juga bisa menambah jumlah responden jika memiliki waktu yang tidak terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiansyah, Rully et al. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Atmosfer dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Cafe Hotel Mulia Senayan." *Majalah Ilmiah Panoraman Nusantara*.
- Ayuningtyas, Sheila. 2022. "Pengaruh Store Atmosphere , Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan."
- Dilasari, Eka Mei et al. 2020. "Pengaruh Cita Rasa Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kopi Janji Jiwa Bandar Lampung." *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*.
- Handoko, Jonathan Lukas. 2023. "Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Berunding Coffee Yogyakarta."
- Hasan, Samsurijal. 2020. "Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD).".
- Jainuri, M. 2019. *Pengantar Aplikasi Komputer (SPSS)*.
- Janna, Nilda Miftahul, dan Herianto. 2021. "Artikel Statistik yang Benar." *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* 2(18210047):
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Vol. 11.
- Mutiara, Sri et al. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*.
- Nur, Alya, dan Fitriana Ali. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Atmosfer Caffee Dan Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Konsumen Kedai Kami Ngaliyan, Semarang)." *Jurnal Mirai Management*.

Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir.. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti (2025).

Rahakbauw, Oktovina Deci, dan Renalda Nugraha. 2024. “Analisis Pengaruh Harga (Price), Suasana Toko (Store Atmosphere), dan Cita Rasa (Taste) Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Kopi Seduh Pesanggrahan Jakarta Selatan.” *Management Research and Business Journal*.

Rahmatullah, Fadli. 2023. “(Studi Kasus Pelanggan Kedai Kopi Pean).” *Jurnal Ekonomi*.

Rahmawati, Yuli. 2022. “Pengaruh Cita Rasa, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat).” *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*.

Sianturi, Goklas Agus Efendi et al. 2021. “Pengaruh Cita Rasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ragusa Es Krim Italia.” *Destinesia : Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*.

Sugiyono, 2018. “Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D.” *Bandung: Alfabeta*.

Zahriyah, Aminatus et al. 2021. *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*.

LAMPIRAN

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh , Salam Hormat,

Semoga Bapak/Ibu/Saudara/I selalu dalam lindungan allah SWT

Perkenalkan nama saya Melyana Putri, mahasiswa semester akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Agam Pisan Palembang”**

Saya mohon kesediaannya kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner penelitian ini sekitar 10-15 menit. Tidak perlu khawatir identitas dan informasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya. Data survey hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian dan edukasi . Penelitian ini hanya akan mempublikasi data agregat. Atas bantuan Bapak/Ibu dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Hormat saya,

Melyana Putri

Npm : 2101110186

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

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ < 20 tahun
☐ 21-25 tahun
☐ >25 tahun

Pernah Mengunjungi : ☐ Ya
☐ Tidak

Pernah Membeli : ☐ Ya
☐ Tidak

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda ($\sqrt{\quad}$) pada kolom skala pengukuran yang tersedia, mulai dari angka 1 s/d 5 untuk setiap pernyataan yang telah disediakan.
2. Jika Anda setuju dan merasa puas dengan pernyataan pada kuesioner, maka tandailah angka yang menunjukkan nilai semakin tinggi disebelah kanan. Semakin mendekati angka 5 maka Anda semakin puas dengan pernyataan pada kuesioner.
3. Jika Anda merasa tidak puas dengan pernyataan pada kuesioner, maka tandailah angka yang menunjukkan nilai yang semakin rendah di sebelah kiri. Semakin mendekati angka 1 maka Anda semakin tidak puas dengan pernyataan pada kuesioner.

C. KETERANGAN

Skor 1 : Sangat Tidak Puas

Skor 2 : Tidak Puas

Skor 3 : Cukup

Skor 4 : Puas

Skor 5 : Sangat Puas

D. KUESIONER PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas memiliki banyak definisi, beberapa diantaranya seperti “kesesuaian dengan standar” “kesesuaian dengan harapan” “kesesuaian dengan kegunaan”.

Pelayanan adalah aktivitas yang terjadi sebagai bentuk interaksi antara pelanggan dan karyawan perusahaan dengan tujuan membantu pelanggan jika ada kesulitan atau ada hal yang perlu ditanyakan

No	Pernyataan	STP	TP	C	P	SP
1	Saya puas dengan pelayanan yang saya terima, dilakukan secara tepat dan tanpa kesalahan.					
2.	Penjelasan karyawan mengenai menu disampaikan dengan detail dan mudah dimengerti, sehingga membuat saya merasa puas.					
3.	Keluhan saya ditanggapi dengan serius dan segera ditindaklanjuti oleh karyawan coffee shop Agam Pisan, sehingga saya merasa puas.					
4.	Saya puas dengan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan, bahkan ketika coffee shop sedang dalam keadaan ramai pengunjung.					

5.	Saya merasa puas dengan pengetahuan karyawan tentang produk dan cara mereka menjelaskannya.					
6.	Karyawan melayani dengan sopan dan ramah, serta memperlakukan pelanggan dengan baik, sehingga saya merasa nyaman, aman dan memuaskan selama berada di coffee shop.					
7.	Saya merasa puas karena karyawan bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan saya					
8.	Sikap ramah karyawan serta kesediaan untuk mendengarkan dengan baik setiap permintaan atau pertanyaan saya, membuat saya merasa nyaman dan puas sehingga ingin kembali berkunjung ke coffee shop ini.					
9.	Fasilitas fisik seperti area tempat duduk, peralatan, dan perlengkapan terlihat bersih dan modern sehingga memberikan rasa puas terhadap pelanggan yang berkunjung.					
10.	Memuaskan bagi saya karena tempat duduk dan area di dalam coffee shop ini cukup luas dan nyaman, sehingga saya merasa betah untuk berlama-lama di sini.					

2. Cita Rasa (X2)

Rasa merupakan hasil kerja dari salah satu panca indera manusia, yaitu indera pengecap yang terletak di lidah. Cita rasa menitikberatkan penilaian konsumen saat membeli atau menikmati makanan dan minuman yang bersumber dari panca indera pengecap manusia.

No	Pernyataan	STP	TP	C	P	SP
1.	Makanan dan minuman yang ditawarkan dan disajikan Agam Pisan Coffee Roasters memiliki aroma yang sedap, sehingga memberikan rasa puas pelanggan ketika menikmatinya.					
2.	Saya puas dengan aroma dari makanan/minuman yang disajikan dan membuat saya ingin segera mencicipinya.					
3.	Menu makanan dan minuman yang ada di Agam Pisan Coffee Roasters terasa pas di lidah dan memberikan rasa puas dan memenuhi harapan pelanggan.					
4.	Saya merasa puas mengenai rasa bumbu dari makanan/minuman yang disajikan karena terasa pas dimulut.					
5.	Saya merasa puas karena suhu makanan dan minuman yang disajikan tepat sehingga terasa nikmat saat dikonsumsi.					
6.	Suhu makanan atau minuman saat disajikan membuat cita rasanya terasa lebih kuat sehingga memuaskan bagi pelanggan.					
7.	Memuaskan bagi saya karena tekstur makanan ini tidak pernah berubah.					
8.	Tekstur produk yang disajikan meningkatkan kenikmatan rasa saat dikonsumsi dan memberikan kesan puas.					

3. Atmosfer Tempat (X3)

Suasana toko merupakan aspek-aspek yang berkaitan dengan beberapa visual yang terdiri dari pencahayaan, warna, musik dan juga tata letak yang menarik perhatian pelanggan dan membuat pelanggan merasa betah. Atmosfer tempat adalah ciri khas dari suatu tempat yang membedakan dari tempat lain yang memiliki tujuan untuk menarik banyak pelanggan dan membuat pelanggan merasa nyaman.

No	Pernyataan	STP	TP	C	P	SP
1	Pencahayaan luar toko kurang mendukung kesan profesional dan memuaskan pelanggan yang berkunjung.					
2.	Dekorasi pada tampilan luar toko terasa berlebihan sehingga mengurangi daya tarik visualnya dan tidak memberi kesan puas terhadap pelanggan yang berkunjung.					
3.	Interior toko terlihat monoton dan kurang mengundang, sehingga tidak puas bagi pelanggan yang berkunjung.					
4.	Kebersihan area dalam tempat ini selalu tampak terjaga selama saya berkunjung, dan hal tersebut memberikan rasa puas dan nyaman.					
5.	Jalur pergerakan pelanggan terlalu sempit dan membuat tidak nyaman dan puas untuk bergerak.					
6.	Saya merasa tata letak area di dalam tempat ini memuaskan karena dapat menciptakan suasana yang tertib dan nyaman bagi pengunjung.					
7.	Informasi produk di display terkadang tidak lengkap atau tidak terbaca dengan jelas sehingga membuat pelanggan kebingungan dan tidak puas.					
8.	Penataan produk rapih dan teratur, sehingga memberikan kesan baik dan nyaman serta rasa puas pelanggan pada saat belanja.					

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas, senang dan kecewa yang timbul dan dapat dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menerima kinerja sesuai atau tidak dengan kinerja seperti apa yang mereka harapkan.

No	Pernyataan	STP	TP	C	P	SP
1.	Pengalaman saya di tempat ini terasa kurang memuaskan dibanding harapan saya.					
2.	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum mengunjungi tempat ini dan memberikan tingkat puas tersendiri.					
3.	Saya merasa kunjungan sekali saja sudah cukup untuk tempat ini karena tidak memberikan kesan puas terhadap pelanggan dari tempat ini.					
4.	Saya bersedia merekomendasikan tempat ini kepada teman atau keluarga karena tempat ini memberikan kesan puas terhadap saya dan memenuhi harapan.					
5.	Saya selalu membeli produk dari Agam Pisan Coffee Roasters karena mampu memberi kesan puas saat dikonsumsi.					
6.	Saya ingin kembali ke coffee shop ini di lain waktu karena saya merasa mendapatkan pengalaman yang memuaskan.					

**HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN (X1)**

No Responden	Pernyataan (X1)										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	41
2	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	42
3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	2	36
4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	5	35
5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
7	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	45
10	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	46
11	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	43
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
14	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
15	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	45
16	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	41
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
19	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
20	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
21	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	39
25	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	44
26	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	34
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
31	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34
32	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44
33	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
34	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
35	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
36	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	44

37	3	3	4	4	4	5	2	5	5	5	40
38	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
39	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
42	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	43
43	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	39
44	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
45	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
46	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	41
47	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
48	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	46
49	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
50	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	47
51	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46
52	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	45
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
55	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	45
56	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
57	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	30
58	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
59	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
60	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	44
61	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	43
62	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
63	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
64	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
66	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
68	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35
69	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
76	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	42
77	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46

78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
80	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	43
81	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	42
82	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
83	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	38
84	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41
85	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	43
86	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	43
87	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
88	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
89	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	42
90	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	41
91	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
92	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	42
93	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	41
94	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	40
95	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	42
96	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	44
97	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
98	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46
99	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	41
100	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	43

HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL CITA RASA (X2)

No Responden	Pernyataan (X2)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	4	4	3	3	4	4	3	29
2	4	4	2	2	3	4	3	4	26
3	4	3	4	4	3	4	3	3	28
4	4	4	3	3	2	3	4	3	26
5	4	3	4	3	3	4	3	4	28
6	4	3	4	3	3	4	4	4	29
7	5	4	3	3	2	2	4	5	28
8	4	3	4	3	3	3	3	4	27
9	4	5	4	4	4	3	3	4	31
10	3	3	4	4	4	3	4	4	29
11	4	3	4	4	2	2	5	4	28
12	4	4	3	3	3	4	4	5	30
13	5	4	4	3	3	3	4	3	29
14	4	4	5	4	3	3	4	4	31
15	5	5	4	3	4	4	3	4	32
16	4	3	4	3	3	4	3	4	28
17	5	4	3	3	2	3	2	3	25
18	5	4	3	3	4	4	3	3	29
19	4	5	3	4	3	3	4	4	30
20	4	4	3	3	2	3	4	4	27
21	5	4	4	3	3	4	3	3	29
22	4	4	4	3	3	4	4	4	30
23	3	3	3	2	2	3	3	4	23
24	4	5	4	3	3	4	4	4	31
25	3	2	3	3	2	2	3	3	21
26	2	2	3	3	3	3	3	4	23
27	3	3	3	3	2	2	4	4	24
28	4	4	4	3	3	3	4	4	29
29	4	4	3	3	4	3	3	4	28
30	4	4	5	4	3	4	4	4	32
31	4	4	4	4	3	3	3	3	28
32	4	4	5	4	4	3	4	4	32
33	3	3	4	4	4	3	5	4	30
34	4	4	3	4	3	3	4	5	30
35	4	5	4	4	3	3	4	5	32
36	4	4	4	3	5	4	3	4	31
37	4	3	4	3	3	3	4	5	29

38	4	4	5	4	3	3	4	4	31
39	4	4	4	3	2	3	3	3	26
40	5	4	4	3	3	4	4	4	31
41	5	4	4	4	3	3	4	5	32
42	4	4	4	3	4	3	3	4	29
43	4	4	3	2	4	3	4	4	28
44	5	4	4	4	3	3	4	5	32
45	4	4	3	3	4	5	4	4	31
46	4	4	4	5	4	4	3	3	31
47	5	4	3	3	2	2	3	3	25
48	5	4	4	3	3	4	4	3	30
49	4	4	4	3	4	3	4	3	29
50	5	4	3	3	4	3	4	5	31
51	4	5	4	3	3	3	4	3	29
52	4	3	5	4	4	4	3	3	30
53	5	4	3	3	5	4	3	3	30
54	4	3	4	3	3	3	5	4	29
55	5	4	4	3	4	3	3	4	30
56	4	4	3	4	4	4	3	3	29
57	3	4	3	3	4	4	3	3	27
58	5	4	4	3	3	4	4	5	32
59	4	4	3	4	3	3	4	4	29
60	4	3	4	5	4	4	3	3	30
61	4	5	4	4	3	4	4	3	31
62	5	5	4	3	4	4	4	5	34
63	5	4	3	3	4	5	4	4	32
64	4	3	2	2	2	3	3	4	23
65	4	5	4	3	3	4	5	5	33
66	4	4	4	3	3	2	4	4	28
67	4	5	4	4	4	5	3	3	32
68	4	4	3	4	4	4	4	4	31
69	4	3	3	3	3	3	4	3	26
70	5	4	4	3	4	3	4	4	31
71	5	4	3	3	5	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	5	4	4	5	4	3	3	3	31
74	3	3	4	3	3	3	4	4	27
75	5	5	4	4	5	5	4	4	36
76	3	3	4	4	3	3	4	4	28
77	4	4	4	3	4	3	4	5	31
78	5	4	4	3	4	4	3	5	32

79	4	4	3	4	4	4	3	5	31
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	4	4	3	2	2	3	5	5	28
82	5	4	4	4	5	5	5	5	37
83	4	4	4	3	3	4	5	5	32
84	4	4	4	3	4	4	5	5	33
85	4	4	3	3	4	4	4	5	31
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	3	4	4	3	4	4	30
88	4	4	4	3	3	3	4	4	29
89	4	4	3	2	2	2	4	4	25
90	4	3	4	4	3	3	4	4	29
91	2	3	3	3	2	2	4	5	24
92	4	3	4	3	3	4	3	4	28
93	2	2	3	3	3	3	4	4	24
94	4	3	3	3	2	2	4	5	26
95	4	3	3	3	2	2	4	5	26
96	4	5	4	4	4	4	5	5	35
97	4	4	5	4	4	4	4	5	34
98	2	3	3	3	3	4	4	4	26
99	4	5	3	2	2	3	4	5	28
100	5	4	4	4	3	3	4	4	31

**HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL ATMOSFER
TEMPAT (X3)**

No Responden	Pernyataan (X3)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	4	3	3	4	5	3	5	32
2	4	5	4	4	5	3	4	5	34
3	3	4	3	5	3	4	4	3	29
4	2	3	5	4	4	5	4	4	31
5	3	4	3	4	3	4	3	4	28
6	3	4	3	5	3	4	4	4	30
7	4	3	3	4	3	3	4	4	28
8	2	3	3	3	4	4	3	4	26
9	4	4	3	3	4	5	4	5	32
10	4	4	3	2	4	5	4	5	31
11	4	4	3	4	3	4	4	4	30
12	4	3	3	4	5	4	5	4	32
13	3	5	4	4	4	5	3	5	33
14	5	5	4	3	4	5	4	5	35
15	4	4	4	5	4	5	4	4	34
16	5	4	3	4	5	5	5	4	35
17	4	4	4	4	4	5	4	5	34
18	3	4	3	4	4	4	4	4	30
19	4	5	4	4	4	3	5	5	34
20	5	5	4	5	4	4	5	4	36
21	3	4	4	4	3	4	4	4	30
22	5	5	5	4	5	3	3	5	35
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	5	3	5	4	4	33
25	3	3	4	3	4	3	4	5	29
26	4	5	4	4	3	4	3	5	32
27	4	4	4	5	4	4	3	4	32
28	3	2	3	4	3	4	3	4	26
29	4	4	4	4	4	3	3	3	29
30	4	4	4	5	5	4	4	3	33
31	4	3	4	4	3	3	4	3	28
32	4	4	4	4	5	4	5	5	35
33	5	5	5	4	3	4	4	5	35
34	3	5	4	4	5	4	5	4	34
35	3	4	4	5	3	5	5	5	34
36	5	5	4	5	5	4	4	3	35

37	4	5	5	4	5	4	3	5	35
38	4	4	4	5	4	5	4	4	34
39	4	4	5	4	5	4	5	4	35
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	5	4	4	4	5	4	4	34
42	5	3	3	4	3	4	3	5	30
43	4	5	3	4	4	4	4	4	32
44	4	5	4	5	4	4	4	3	33
45	5	4	5	3	4	5	4	5	35
46	3	4	4	4	3	3	3	4	28
47	4	3	5	5	5	5	5	4	36
48	5	5	5	5	3	4	4	5	36
49	5	5	5	4	5	5	4	4	37
50	5	5	5	5	3	4	5	5	37
51	5	4	4	4	5	4	5	5	36
52	5	5	5	5	5	5	4	4	38
53	3	4	5	5	5	5	5	5	37
54	4	5	4	5	4	5	4	5	36
55	5	3	4	5	4	4	5	5	35
56	4	4	3	4	3	3	3	4	28
57	2	3	3	4	4	3	4	4	27
58	3	3	2	4	5	5	3	3	28
59	4	4	4	5	4	4	5	5	35
60	4	5	4	5	5	5	4	5	37
61	5	5	4	4	3	4	4	5	34
62	4	4	5	5	5	4	5	5	37
63	4	4	4	4	4	5	5	5	35
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	5	4	5	4	4	5	5	36
66	5	4	4	5	5	4	4	5	36
67	5	4	5	4	4	5	4	5	36
68	3	4	3	4	3	4	3	5	29
69	5	5	4	4	5	4	5	5	37
70	5	5	5	3	5	3	4	5	35
71	5	1	1	5	3	5	1	5	26
72	3	3	2	4	3	3	3	3	24
73	5	4	5	4	4	3	3	4	32
74	3	3	3	3	4	4	3	3	26
75	5	5	5	5	5	4	5	5	39
76	2	3	4	4	3	3	4	4	27
77	4	5	5	4	4	3	5	4	34

78	5	5	5	4	4	5	4	4	36
79	5	5	4	4	4	5	4	5	36
80	5	4	4	5	4	5	4	4	35
81	4	4	4	4	3	4	5	4	32
82	3	4	4	5	4	5	3	4	32
83	3	4	4	5	3	4	4	5	32
84	3	4	4	4	4	5	5	5	34
85	4	4	4	4	4	5	5	5	35
86	4	4	4	5	5	4	5	4	35
87	2	4	4	4	4	5	5	5	33
88	4	4	3	3	4	5	4	5	32
89	4	4	4	5	5	4	4	5	35
90	4	4	4	4	4	5	4	5	34
91	4	4	3	4	4	5	5	5	34
92	4	4	4	4	4	4	4	5	33
93	3	4	4	3	4	4	4	5	31
94	4	4	4	3	3	4	5	5	32
95	4	4	3	5	4	4	5	4	33
96	5	3	5	4	3	5	4	4	33
97	4	5	3	4	3	5	4	5	33
98	4	4	3	4	5	5	4	5	34
99	5	4	4	5	4	5	4	5	36
100	5	4	4	4	5	4	5	4	35

**HASIL TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL KEPUASAN
PELANGGAN (Y)**

No Responden	Pernyataan (Y)						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	5	3	3	4	5	5	25
2	5	3	5	4	3	4	24
3	4	4	3	4	4	5	24
4	3	3	4	4	4	3	21
5	3	4	4	3	3	3	20
6	4	4	4	5	4	5	26
7	4	5	4	5	4	5	27
8	3	4	2	4	3	4	20
9	4	5	4	4	4	5	26
10	4	4	4	5	4	5	26
11	4	4	4	3	4	4	23
12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	4	5	5	29
15	4	5	4	5	4	5	27
16	5	4	3	3	4	4	23
17	4	5	4	4	4	5	26
18	4	5	5	5	5	4	28
19	5	4	5	4	5	4	27
20	5	3	4	4	4	4	24
21	3	4	1	5	4	5	22
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	4	4	4	25
25	3	4	2	4	4	4	21
26	5	4	5	4	5	4	27
27	4	4	4	4	4	4	24
28	2	4	2	4	3	3	18
29	3	4	4	3	3	4	21
30	5	5	5	5	5	5	30
31	3	3	4	3	4	4	21
32	5	5	5	4	4	4	27
33	4	4	4	5	5	5	27
34	5	5	5	4	5	5	29
35	3	5	4	5	5	5	27
36	5	5	5	4	5	5	29

37	5	5	5	4	4	5	28
38	4	4	5	4	4	4	25
39	4	4	5	5	5	4	27
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	5	4	4	4	3	24
42	3	5	3	4	4	5	24
43	5	5	5	4	3	4	26
44	5	5	4	5	4	4	27
45	4	5	5	5	5	4	28
46	4	4	4	5	5	5	27
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	4	5	5	5	29
49	5	5	4	4	5	5	28
50	5	5	5	5	4	5	29
51	5	5	4	4	5	5	28
52	4	5	5	5	5	5	29
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	5	4	5	4	4	26
55	5	5	5	5	4	5	29
56	3	4	3	4	3	4	21
57	2	3	3	2	4	4	18
58	3	5	4	5	5	5	27
59	4	5	4	4	4	4	25
60	4	5	5	5	4	5	28
61	5	5	5	4	4	4	27
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	5	5	4	5	5	28
65	4	4	4	5	5	5	27
66	5	5	4	4	5	5	28
67	5	4	5	5	5	5	29
68	3	3	5	3	4	3	21
69	4	5	4	5	5	5	28
70	5	5	5	5	5	5	30
71	1	5	1	5	5	5	22
72	2	4	2	4	3	4	19
73	5	5	5	4	3	4	26
74	4	4	4	3	3	3	21
75	5	5	5	5	5	5	30
76	3	2	4	2	4	5	20
77	5	4	5	4	5	5	28

78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	5	5	5	5	30
80	4	4	4	4	5	5	26
81	3	4	4	4	4	5	24
82	3	5	5	5	5	5	28
83	4	5	3	5	4	4	25
84	4	5	4	4	4	5	26
85	5	5	5	4	5	4	28
86	3	4	4	4	4	4	23
87	5	5	3	4	4	5	26
88	5	5	4	5	5	4	28
89	4	5	4	5	3	5	26
90	5	4	4	5	4	4	26
91	4	4	4	4	4	4	24
92	5	5	4	5	4	4	27
93	4	3	4	3	4	4	22
94	4	4	4	4	4	4	24
95	3	4	4	4	5	5	25
96	5	5	4	5	5	4	28
97	5	5	5	4	5	4	28
98	5	5	4	5	4	5	28
99	4	5	5	4	5	4	27
100	4	4	5	5	4	5	27

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.481**	.403**	.393**	.204*	.274**	.334**	.130	.140	.175	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.042	.006	.001	.197	.164	.081	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.481**	1	.313**	.574**	.286**	.311**	.465**	.305**	.134	.356**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.004	.002	.000	.002	.185	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.403**	.313**	1	.371**	.375**	.269**	.408**	.395**	.339**	.304**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.007	.000	.000	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	.393**	.574**	.371**	1	.300**	.309**	.371**	.286**	.222*	.221*	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.002	.000	.004	.026	.027	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	.204*	.286**	.375**	.300**	1	.230*	.352**	.276**	.035	.348**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.042	.004	.000	.002		.021	.000	.006	.730	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP6	Pearson Correlation	.274**	.311**	.269**	.309**	.230*	1	.046	.277**	.128	.296**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.007	.002	.021		.651	.005	.205	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP7	Pearson Correlation	.334**	.465**	.408**	.371**	.352**	.046	1	.292**	.215*	.369**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.651		.003	.032	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP8	Pearson Correlation	.130	.305**	.395**	.286**	.276**	.277**	.292**	1	.172	.488**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.197	.002	.000	.004	.006	.005	.003		.088	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP9	Pearson Correlation	.140	.134	.339**	.222*	.035	.128	.215*	.172	1	.301**	.438**
	Sig. (2-tailed)	.164	.185	.001	.026	.730	.205	.032	.088		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP10	Pearson Correlation	.175	.356**	.304**	.221*	.348**	.296**	.369**	.488**	.301**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.081	.000	.002	.027	.000	.003	.000	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.578**	.700**	.690**	.674**	.567**	.505**	.652**	.603**	.438**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Cita Rasa (X2)

Correlations

		CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6	CR7	CR8	TOTAL
CR1	Pearson Correlation	1	.521**	.157	.055	.250*	.233*	-.072	-.002	.524**
	Sig. (2-tailed)		.000	.118	.588	.012	.019	.474	.987	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR2	Pearson Correlation	.521**	1	.148	.101	.290**	.317**	.117	.088	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.142	.316	.003	.001	.246	.385	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR3	Pearson Correlation	.157	.148	1	.471**	.252*	.189	.152	-.038	.538**
	Sig. (2-tailed)	.118	.142		.000	.011	.060	.130	.706	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR4	Pearson Correlation	.055	.101	.471**	1	.368**	.173	.017	-.140	.481**
	Sig. (2-tailed)	.588	.316	.000		.000	.086	.867	.166	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR5	Pearson Correlation	.250*	.290**	.252*	.368**	1	.608**	-.046	-.023	.686**
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.011	.000		.000	.649	.822	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR6	Pearson Correlation	.233*	.317**	.189	.173	.608**	1	-.053	-.066	.610**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.060	.086	.000		.602	.513	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR7	Pearson Correlation	-.072	.117	.152	.017	-.046	-.053	1	.491**	.357**
	Sig. (2-tailed)	.474	.246	.130	.867	.649	.602		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CR8	Pearson Correlation	-.002	.088	-.038	-.140	-.023	-.066	.491**	1	.308**
	Sig. (2-tailed)	.987	.385	.706	.166	.822	.513	.000		.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.524**	.626**	.538**	.481**	.686**	.610**	.357**	.308**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Atmosfer Tempat (X3)

Correlations

		AT1	AT2	AT3	AT4	AT5	AT6	AT7	AT8	TOTAL
AT1	Pearson Correlation	1	.339**	.294**	.113	.215*	.126	.097	.230*	.593**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.262	.032	.212	.336	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT2	Pearson Correlation	.339**	1	.483**	.087	.240*	.037	.291**	.230*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.390	.016	.713	.003	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT3	Pearson Correlation	.294**	.483**	1	.159	.282**	-.009	.375**	.191	.669**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.114	.004	.931	.000	.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT4	Pearson Correlation	.113	.087	.159	1	.067	.080	.155	-.139	.343**
	Sig. (2-tailed)	.262	.390	.114		.511	.430	.124	.166	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT5	Pearson Correlation	.215*	.240*	.282**	.067	1	.124	.312**	.051	.545**
	Sig. (2-tailed)	.032	.016	.004	.511		.219	.002	.614	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT6	Pearson Correlation	.126	.037	-.009	.080	.124	1	.085	.252*	.380**
	Sig. (2-tailed)	.212	.713	.931	.430	.219		.403	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT7	Pearson Correlation	.097	.291**	.375**	.155	.312**	.085	1	.185	.592**
	Sig. (2-tailed)	.336	.003	.000	.124	.002	.403		.065	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AT8	Pearson Correlation	.230*	.230*	.191	-.139	.051	.252*	.185	1	.455**
	Sig. (2-tailed)	.021	.021	.057	.166	.614	.011	.065		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.593**	.650**	.669**	.343**	.545**	.380**	.592**	.455**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	TOTAL
KEP1	Pearson Correlation	1	.371**	.617**	.285**	.335**	.228*	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.001	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEP2	Pearson Correlation	.371**	1	.263**	.575**	.312**	.345**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEP3	Pearson Correlation	.617**	.263**	1	.166	.363**	.124	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.100	.000	.218	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEP4	Pearson Correlation	.285**	.575**	.166	1	.406**	.452**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.100		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEP5	Pearson Correlation	.335**	.312**	.363**	.406**	1	.494**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEP6	Pearson Correlation	.228*	.345**	.124	.452**	.494**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.218	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.743**	.685**	.676**	.676**	.689**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.808	10

Cita Rasa (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.615	8

Atmosfer Tempat (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.641	8

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.761	6

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.54267144
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.049
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.143 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

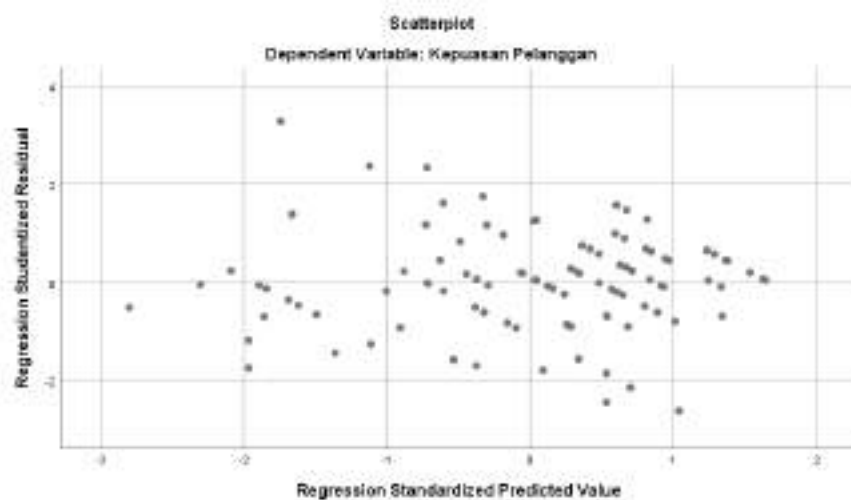
2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.678	1.475
	Cita Rasa	.927	1.079
	Atmosfer Tempat	.697	1.435

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedasitas (Metode Scatterplot)



C. Uji Statistik

1. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-6.625	2.440		-2.715	.008
	Kualitas Pelayanan	.288	.052	.383	5.510	.000
	Cita Rasa	.133	.062	.127	2.143	.035
	Atmosfer Tempat	.489	.066	.509	7.421	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji Koefisien Korelasi (r) dan Uji Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.676	1.718

a. Predictors: (Constant), Atmosfer Tempat, Cita Rasa, Kualitas Pelayanan

3. Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	618.816	3	206.272	69.900	.000 ^b
	Residual	283.294	96	2.951		
	Total	902.110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Atmosfer Tempat, Cita Rasa, Kualitas Pelayanan

4. Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-6.625	2.440		-2.715	.008
	Kualitas Pelayanan	.288	.052	.383	5.510	.000
	Cita Rasa	.133	.062	.127	2.143	.035
	Atmosfer Tempat	.489	.066	.509	7.421	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kapten Marzuki No. 2446 Kamboja Palembang (30129)

Telp : (0711) 354654, 355961, 353821 Fax. (0711) 358566

web: univ-tridinanti.ac.id

Lembar Persetujuan Revisi Skripsi

Hari/Tanggal Seminar : Jumat / 18 Juli 2025
Nama Mahasiswa : Maryana Putri
NPM : 210110186
Jurusan/ Program Studi : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan, citra resto
dan atmosfer tempat terhadap keputusan
pelanggan di coffee shop dengan pilsen
palembang

Telah Diperiksa, Direvisi, dan Disetujui Oleh Penguji serta Pembimbing.
Dan Selanjutnya Diperkenankan Untuk Diperbanyak

Pembimbing I

Amaliah Azha, SE, MM
NIDN: 0203026201

Tanda Tangan

Pembimbing II

Herton Dunsadi, SE, MP
NIDN: 0219086101

Penguji III

Dr. Sari Sakti, SE, PM
NIDN: 0214038501

Palembang, 31 Juli 2025

Mengotahui :

Ketua Program Studi

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

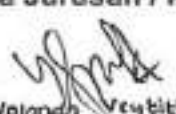
Jalan Kapten Marzuki No. 2446 Kambaja Palembang (30129)
Telp : (0711) 354654, 355961, 353821 Fax. (0711) 358566
web : univ-tridianti.ac.id/ekonomi, Email : fo.unanti@univ-tridianti.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN AKADEMIK

NAMA MAHASISWA : Meliana putri
NOMOR POKOK : 2101110186
JURUSAN / PROGRAM STUDI : Manajemen / SI
DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK : Suharti, SE,MM

NO	TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK
1.	8 September 2021	Konsultasi KRS	
2.	9 Februari 2022	Pengumpulan KHS	
3.	28 Februari 2022	Konsultasi KRS	
4.	15 Agustus 2022	Pengumpulan KHS	
5.	16 Oktober 2022	Konsultasi KRS	
6.	6 Februari 2023	Pengumpulan KHS	
7.	28 Februari 2023	Konsultasi KRS	
8.	31 Juli 2023	Pengumpulan KHS	
9.	30 Agustus 2023	Konsultasi KRS	
10.	25 September 2023	Konsultasi KRS	
11.	5 Februari 2024	Pengumpulan KHS	
12.	3 Maret 2024	Konsultasi KRS	
13.	8 Agustus 2024	Pengumpulan KHS	
14.	2 September 2024	Konsultasi KRS	
15.	3 Februari 2025	Pengumpulan KHS	
16.	4 Maret 2025	Konsultasi KRS	

Palembang, 5 Maret 2025
Ketua Jurusan / Prodi,


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



KARTU ASISTENSI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Meiyano Putri
NPM : 210110186
PROGRAM STUDI : Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop Ayam Pisan Palembang
NAMA PEMBIMBING : Herian Junsidi, S.E., M.P.
PEMBIMBING II :

No	Tanggal	Pokok Bahasan	Tanda Tangan
1	15/3 2025	Konsultasi Judul Skripsi	
2	24/3 2025	puber ti hal 11, 38, 40, 41, 42, 44	
3	9/4 2025	Revisi dan perbaikan hal 29.	
4	11/6 2025	perbaikan hal 52, 53, 56, 63	
5	25/6 2025	Revisi	
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Palembang, 30 Juli 2025
Ketua Program Studi,

(Dr. Yolanda Vasyitika, S.E., M.Si.)



KARTU ASISTENSI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Meryana putri
NPM : 210110186
PROGRAM STUDI : Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop Agam pisan Palembang
NAMA PEMBIMBING : Amriah Azin, S.E, M.M
PEMBIMBING I :

No	Tanggal	Pokok Bahasan	Tanda Tangan
1	15/03/2025	Judul	✓
2	24/03/2025	Bab I fenomena	
3		Bab II Babw (jurnal) yg original	✓
4		Sample (perbuku)	
5	21/4/2025	Bab I, Bab II, Bab III (original)	✓
6	12/6/2025	Sejarah, Grafik	
7		uji t, uji F	
8		Questio	✓
9		Kepustakaan (perbuku)	
10	25/6/2026	- Daftar bimbingan Skripsi	
11		Bab. IV, V	✓
12		Daftar untuk ujian	
13			

Palembang, 30 Juni 2025
Ketua Program Studi,

(Dr. Nuraida Nurhidayah, SE, M.Si.)

Her father's name was John and his mother's name was Mary. He was born on the 1st of January 1800.

Lampiran

SURAT PENYUTUSAN BEKAS FAKULTAS
UNIVERSITAS TRIKORAN
TENTANG
DOSEN PEMBAHASAN DISKUSI PRODI SARAN PADI
MAGISTER
USBUJIR AAREKAWALUDIN
11 Maret 2024
TANGGAL

Judul Skripsi

No Urut	Nama Mahasiswa	No. Pokok	Daftar Peninggal	Tanggal Riset	Isi
01	Rizka Nurfarida	200110198	Lisa Nurfarida, SE. M.S. Rizka Nurfarida, SE. M.S. Rizka Nurfarida, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
02	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	Coffee Shop Agripreneur Peninggal	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
03	Taufik Rasyid	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	Peninggalan Agripreneur Peninggal	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
04	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
05	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
06	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
07	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
08	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
09	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
10	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
11	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
12	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
13	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
14	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani
15	Muhammad Rizki	210110198	Muhammad Rizki, SE. M.S. Muhammad Rizki, SE. M.S.	PT. Sumber Alami Tani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alami Tani

FORMULIR PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

FORM TA.1 & TA.2
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



NAMA

: Merlyana putri

NIM

: 2101110126

KONSENTRASI

: Manajemen pemasaran

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI

FORMULIR TA.1

SURAT KETERANGAN

Dosen Pembimbing Akademik (PA) menerangkan :

Nama : Meliana putri
NIM : 210110086
Program Studi : Manajemen
Semester : 8 (Delapan)

Telah menghadap dosen Pembimbing Akademik dan setelah diteliti, mahasiswa tersebut sudah menyelesaikan/lulus mata kuliah sebanyak 139 SKS, dengan Indeks Prestasi Kumulatif 3,61

Demikianlah Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Palembang, 04 Maret 2025
Dosen Pembimbing Akademik


Suharti, SE, MM

FORMULIR TA.2

52

A

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Nama : Meliana putri
NIM : 220101020
Program Studi : Manajemen
Semester : 6 (Delapan)

Mengajukan permohonan judul skripsi :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, cita rasa dan atmosfer tempat terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop agam pisan pajembong
2. Pengaruh kualitas pelayanan, suasana tempat dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop agam pisan pajembong
3. Pengaruh variasi menu, cita rasa dan harga terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop agam pisan pajembong

Dengan mata kuliah konsentrasi :

Manajemen Pemasaran

Demikianlah permohonan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat mengabulkannya atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Palembang, 5/3/2025

Hormat Saya,

Meliana

Meliana putri

Diusulkan Judul Nomor
Pembimbing 1 (Utama)
Pembimbing 2 (Anggota)

: ① Amrillah Azharin
: Herian Darnaidi

Mengetahui:
Dekan,

Dr. Msy. Nikial, SE, M.Si.Ak. CA. CSRS

Ka. Prodi Manajemen

Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Marzuki No. 2446 Kamboja Palembang (30129)

Telp : (0711) 354654, 355961, 353821 Fax. (0711) 358566

web: univ-tridinanti.ac.id/ekonomi, Email: fe.utp@univ-tridinanti.ac.id

Lembar Persetujuan Revisi

Ujian Proposal Skripsi

Hari/Tanggal Ujian : Rabu / 14 Mei 2025

Nama Mahasiswa : Meriana putri

NPM : 201110186

Jurusan/ Program Studi : Manajemen / Strata I (S1)

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Rasa dan Atmosfer Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop Ayam Pisan Palembang

Telah Diperiksa, Direvisi, dan Disetujui Oleh Penguji serta Pembimbing.
Dan Selanjutnya Diperkenankan Untuk Diperbanyak

Tanda Tangan

Penguji I

Amalia Azra, S.E. M.M.

Penguji II

Suharti S.E. M.M.

Palembang,

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN. 226028303



AGAM PISAN COFFEE ROASTERS

Jl. Ali Gatmir Lorong Kedipan Laut Paling Ujung Tepi Sungai Musi
13 Ilir Kec. Ilir Timur I Kota Palembang, Sumatera Selatan 30122

Palembang, 09 April 2025

Hal : Penerimaan Izin Penelitian

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tridinanti
di –

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat No. 005/Unanti.A4/FEB/Ak/2025 yang diterima untuk pengajuan permohonan izin penelitian yang akan dilaksanakan di cafe kami sebagai syarat penyusunan skripsi. Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian di Agam Pisan Coffee Roasters:

Nama	: Melyana Putri
NPM	: 2101110186
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Waktu Pelaksanaan	: April s/d Juli 2025
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Atmosfer Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop Agam Pisan Palembang.

Demikianlah surat pemberitahuan kami dan atas kerja sama nya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Owner Agam Pisan Coffee Roasters


Iyan Mulyana
