

**PENGARUH DIMENSI *DINING EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KESELURUHAN (*OVERALL SATISFACTION*) DAN NIAT PERILAKU
PELANGGAN PADA FORE COFFEE**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

CRISTINA

NPM: 19 03 25027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

Skripsi

**PENGARUH DIMENSI *DINING EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KESELURUHAN (*OVERALL SATISFACTION*) DAN NIAT PERILAKU
PELANGGAN PADA FORE COFFEE**



Disusun Oleh:

CRISTINA

NPM: 19 03 25027

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Nadia Nila Sari, SE., MBA

13 Juni 2023

Skripsi

**PENGARUH DIMENSI *DINING EXPERIENCE* TERHADAP
KEPUASAN KESELURUHAN (*OVERALL SATISFACTION*)
DAN NIAT PERILAKU PELANGGAN PADA FORE COFFEE**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**Cristina
NPM: 19 03 25027**

Telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal 13 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

W. Mahestu N. K, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

Anggota Panitia Penguji

Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.

Nadia Nila Sari, SE., MBA.

**Yogyakarta, 21 Juli 2023
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH DIMENSI *DINING EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KESELURUHAN (*OVERALL SATISFACTION*) DAN NIAT PERILAKU PELANGGAN PADA FORE COFFEE

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Segala bentuk pernyataan, ide ataupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini sudah tertera dalam catatan perut dan juga daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi dalam tulisan saya baik sebagian ataupun seluruhnya, maka gelar serta ijazah yang saya dapatkan dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juni 2023

Yang Menyatakan



Cristina

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih karunia, kemurahan serta penyertaan-Nya selama ini yang senantiasa mendampingi dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Dimensi *Dining Experience* Terhadap Kepuasan Keseluruhan (*Overall Satisfaction*) dan Niat Perilaku Pelanggan Pada *Fore Coffee*” dilakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat, mendukung dan membantu baik secara langsung maupun melalui doa, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Selama proses penulisan skripsi ini, tentunya tidak luput dari segala hambatan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat dan penyertaan-Nya kepada Saya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan penuh syukur.
2. Orang tua tercinta, Mama dan Bapak yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan baik secara materi maupun moral. Tentu saja juga nasehat yang diberikan disaat penulis merasa tidak percaya diri selama menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

3. Kedua saudara Saya tersayang, Cece dan Ales yang senantiasa memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Aleksander Ambi Mayu Sudopo, pacar saya yang setiap saat selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah penulis dan menemani penulis disaat sedih maupun senang, memberikan semangat, saran dan doa selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nadia Nila Sari, S.E., MBA. Selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan telah menyediakan waktu serta tenaganya untuk mengarahkan, memberikan saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, *staff*, dan karyawan FBE UAJY yang telah memberikan ilmu serta pengalaman selama mengemban studi di FBE UAJY.
7. Grup Power Rangers (Stefani, Julia, Tarisa, Destya) yang menemani penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat setia Saya, Priska dan Alina yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis setiap waktunya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
10. Tentunya Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada diri Saya sendiri karena telah berjuang untuk menyelesaikan perkuliahan dengan berbagai rintangan yang ada. Semua ini saya persembahkan untuk orang tua, saudara, keluarga besar dan pacar Saya. Semoga dengan pencapaian ini dapat membahagiakan kalian semua.

Yogyakarta, 13 Juni 2023



Cristina



DAFTAR ISI

Skripsi	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kualitas Makanan.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	15
2.1.4 Suasana (<i>Atmospherics</i>)	16
2.1.5 Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>).....	17
2.1.6 Niat Perilaku.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20

2.3	Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) dan Niat Perilaku.....	24
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) dan Niat Perilaku.....	25
2.3.3	Pengaruh Kenyamanan (<i>Convenience</i>) Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) dan Niat Perilaku	26
2.3.4	Pengaruh Suasana (<i>Atmospherics</i>) Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) dan Niat Perilaku.....	27
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Terhadap Niat Perilaku	28
2.3.6	Peran Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Mediasi	29
2.4	Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Objek, Subjek dan Tempat Penelitian	32
3.2.1	Objek Penelitian.....	32
3.2.2	Subjek Penelitian	33
3.2.3	Tempat Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.3.1	Populasi Penelitian.....	34
3.3.2	Sampel Penelitian	34
3.3.3	Teknik Pengumpulan Sampel	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Definisi Operasional.....	36

3.6 Pengukuran Data	40
3.7 Metode Analisis Data	41
3.7.1. Statistik Deskriptif	41
3.7.2 Pengujian Instrumen.....	42
3.7.2.1 Uji Validitas	42
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.7.3 Alat Analisis.....	45
3.7.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.7.3.1.1 Uji R ²	45
3.7.3.1.2 Uji F.....	45
3.7.3.1.3 Uji T	46
3.7.3.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	47
3.7.3.3 Analisis Mediasi	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Pengumpulan Data	50
4.1.1 Analisis Deskriptif Demografi Responden	53
4.1.2 Uji Statistika Deskriptif	54
4.2 Analisis Data	55
4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	60
4.2.3 Analisis Mediasi	61
4.3 Pembahasan	67
4.3.1 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>)	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Niat Perilaku.....	69

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>)	69
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Perilaku	70
4.3.5 Pengaruh Kenyamanan (<i>Convenience</i>) Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>).....	71
4.3.6 Pengaruh Kenyamanan (<i>Convenience</i>) Terhadap Niat Perilaku.....	72
4.3.7 Pengaruh Suasana (<i>Atmospherics</i>) Terhadap Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>).....	72
4.3.8 Pengaruh Suasana (<i>Atmospherics</i>) Terhadap Niat Perilaku	73
4.3.9 Pengaruh Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Terhadap Niat Perilaku	74
4.3.10 Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Memediasi Pengaruh Antara Kualitas Makanan dan Niat Perilaku	74
4.3.11 Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Memediasi Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Niat Perilaku.....	75
4.3.12 Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Memediasi Pengaruh Antara Kenyamanan (<i>Convenience</i>) dan Niat Perilaku	76
4.3.13 Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Memediasi Pengaruh Antara Suasana (<i>Atmospherics</i>) dan Niat Perilaku	76
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi Manajerial.....	80
5.3 Kelemahan Penelitian.....	81
5.4 Saran Penelitian Ke Depan.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penghasil Kopi Terbesar di Dunia	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	36
Tabel 3. 2 Kelas Interval	42
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Yang Mengetahui Fore Coffee	51
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Yang Pernah Berkunjung ke Fore Coffee.....	51
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Yang Pernah Melakukan Pembelian Di Fore Coffee	52
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Yang Pernah Makan Atau Minum Secara Langsung Di Fore Coffee.....	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Demografi Responden.....	53
Tabel 4. 6 Uji Statistika Deskriptif	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda I.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda II	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Sederhana	60
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Mediasi Antara Kualitas Makanan Terhadap Niat Perilaku Dengan Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Mediasi.....	62
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Mediasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Perilaku Dengan Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Mediasi.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Mediasi Antara Kenyamanan (<i>Convenience</i>) Terhadap Niat Perilaku Dengan Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Mediasi	65
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Mediasi Antara Suasana (<i>Atmospherics</i>) Terhadap Niat Perilaku Dengan Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Mediasi.....	66

Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis 67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top 7 Kedai Kopi Lokal di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Menu Minuman Fore Coffee.....	4
Gambar 1. 3 Menu Makanan dan Minuman Fore Coffee	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 3. 1 Model Mediasi.....	47
Gambar 3. 2 <i>Decision Tree</i>	49
Gambar 4. 1 Model Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Niat Perilaku	61
Gambar 4. 2 Model Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Perilaku.....	63
Gambar 4. 3 Model Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) dalam Memediasi Pengaruh Kenyamanan (<i>Convenience</i>) Terhadap Niat Perilaku	64
Gambar 4. 4 Model Kepuasan Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>) Dalam Memediasi Pengaruh Suasana (<i>Atmospherics</i>) Terhadap Niat Perilaku	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kuesioner	92
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner	93
Lampiran 3 Kuesioner Daring.....	99
Lampiran 4 Jurnal Indikator Kuesioner	111
Lampiran 5 Hasil Pengisian Responden	113
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS.....	137
Lampiran 7 Jurnal Acuan	145



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dimensi pengalaman bersantap (*dining experience*) yaitu kualitas makanan, kualitas pelayanan, suasana (*atmospherics*), kenyamanan (*convenience*) terhadap kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) dan niat perilaku. Penelitian ini juga menguji efek mediasi kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) pada dimensi pengalaman bersantap (*dining experience*) dan niat perilaku. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan IBM SPSS Versi 26. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 181 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*), kualitas makanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Sedangkan, suasana (*atmospherics*) dan kenyamanan (*convenience*) berpengaruh positif terhadap kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*). Kualitas pelayanan, suasana (*atmospherics*), dan kenyamanan (*convenience*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) tidak memiliki efek mediasi antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap niat perilaku. Namun, kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) memiliki efek mediasi antara suasana (*atmospherics*) dan kenyamanan (*convenience*) terhadap niat perilaku.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Suasana (*Atmospherics*), Kenyamanan (*Convenience*), Kepuasan Keseluruhan (*Overall Satisfaction*) dan Niat Perilaku.