

***STORE ATMOSPHERE* MEMODERASI PENGARUH KUALITAS  
MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(Studi pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya)**

**TESIS**



**Oleh:**

**NI NYOMAN PADANG CAKRA BINARAESA**

**18.2.02.290381**

**PROGRAM STUDI S-2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
S U R A B A Y A  
2021**

***STORE ATMOSPHERE* MEMODERASI PENGARUH KUALITAS  
MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(Studi pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya)**

**TESIS**



**Oleh:**

**NI NYOMAN PADANG CAKRA BINARAESA**

**18.2.02.290381**

**PROGRAM STUDI S-2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
S U R A B A Y A  
2021**

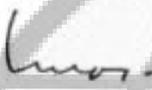
TESIS

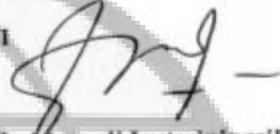
**STORE ATMOSPHERE MEMODERASI PENGARUH  
KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA  
KONSUMEN MOONK CARTIL & CAFE SURABAYA)**

Oleh:  
Ni Nyoman Padang Cakra Binaraesa  
18.2.02.29.0381

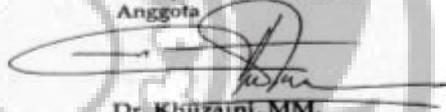
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 26 Maret 2021

TIM PENGUJI

  
Dr. Ir. Imam Hidayat, MM.  
Ketua

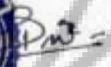
  
Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.  
Anggota

  
Dr. Djawoto, SE., MM.  
Anggota

  
Dr. Khuzaini, MM.  
Anggota

Tesis diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar S2 Manajemen  
20 APRIL 2021



  
Djawoto, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi S2 Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : NI NYOMAN PADANG CAKRA BINARAESA

NPM : 18202290381

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya ajukan untuk di uji pada tanggal ~~26-3-2021~~ dengan judul :

**STORE ATMOSPHERE MEMODERASI PENGARUH KUALITAS  
MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(STUDI PADA KONSUMEN MOONK CARTIL & CAFE SURABAYA)**

Adalah hasil karya saya. Tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain, yang diambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh program Pasca Sarjana – Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, ~~26-3-2021~~ 26 MARET 2021

Yang Membuat Pernyataan



NI NYOMAN PADANG CAKRA BINARAESA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ni Nyoman Padang Cakra Binaraesa  
NPM : 18202290381  
Program Studi : S2 Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Mei 1995  
Agama : Hindu  
Anak ke / Jumlah Saudara : 3 (tiga) / 3 (Tiga)  
Alamat Rumah : Jl. Candi Lontar Wetan 44N nomor 5

### B. ORANG TUA

Nama : Drs. I Nyoman Cakra, MM  
Alamat Rumah / Telepon : Jl. Candi Lontar Wetan 44N nomor 5  
Surabaya / 087863536823  
Alamat Kantor / Telepon : Jl. Candi Lontar Wetan 44N nomor 6  
Surabaya / 0317412038  
Pekerjaan / Jabatan : Pegawai Negeri Sipil

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Widya Merti Surabaya Tahun 2001-2007
2. Tamat SMP di SMPN 40 Surabaya Tahun 2007-2010
3. Tamat SLTA di SMAN 13 Surabaya Tahun 2010-2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
UNIVERSITAS BRAWIJAYA	MALANG	I-VIII	2013-2017	-
STIESIA	SURABAYA	I-IV	2019-2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2017-Sekarang	Moonk Cartil & Cafe	-	Pemilik

Dibuat dengan sebenarnya

Ni Nyoman Padang Cakra Binaraesa

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia dan anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “*STORE ATMOSPHERE MEMODERASI PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN MOONK CARTIL & CAFE SURABAYA)*”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E, M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr.Djawoto, S.E, MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi IlmuEkonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Ir. Imam Hidayat, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
4. Dr.Ir Marsudi Lestari Ningsih ,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik

5. Seluruh pihak Manajemen dan tim Moonk Cartil & Cafe Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk melakukan penelitian.
6. Segenap Dosen STIESIA yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi di STIESIA Surabaya.
7. Kedua Orang Tua dan keluarga besar tercinta yang selalu menyayangi, mendoakan dan menyemangati penulis serta memberi dukungan baik moril maupun materil.
8. Sahabat-sahabatku tercinta dan seluruh teman-teman seperjuangan Magister Manajemen angkatan 28 semuanya yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa sehingga semuanya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
9. Teman-teman terdekat yang tak pernah bosan selalu menyemangatiku
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian ini sehingga terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penulisan berikutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca sehingga dapat menambah informasi dan wawasan.

Surabaya,.....

Ni Nyoman Padang Cakra Binaraesa

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL LUAR TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN KOMISI PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 14</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Lokasi Bisnis .....	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.4 Kualitas Makanan.....	25
2.1.5 Kualitas Layanan.....	27
2.1.6 <i>Store Atmosphere</i> .....	32
2.2 Penelitian Terdahulu .....	36
2.3 Rerangka Konseptual .....	41
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	42

2.4.1	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
2.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
2.4.3	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Suasana sebagai Variabel <i>Moderating</i> .....	44
2.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Suasana sebagai Variabel <i>Moderating</i> .....	44
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>		<b>46</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi .....	46
3.1.1	Jenis Penelitian.....	46
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian .....	46
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	49
3.4.1	Variabel Penelitian .....	49
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5	Uji Instrumen .....	53
3.5.1	Uji Validitas .....	53
3.5.2	Uji Realibilitas.....	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1	Analisis Regresi.....	54
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	57
3.6.3	Uji Kelayakan Model .....	59
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	59
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>62</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	62
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian.....	62
4.1.1.1	Profil Moonk Cartil & Cafe.....	62

4.1.2	Deskriptif Karakteristik Responden Moonk Cartil & Cafe Surabaya.....	63
4.1.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
4.2	Uji Instrumen .....	71
4.2.1	Uji Validitas.....	71
4.2.2	Uji Realibilitas.....	72
4.3	Statistik Deskriptif .....	72
4.3.1	Analisis Regresi.....	74
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.3	Uji Kelayakan Model.....	80
4.4	Hasil Analisis.....	81
4.4.1	Uji Hipotesis.....	81
4.3.2	Pembahasan.....	83
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>		<b>90</b>
4.1	Kesimpulan .....	90
4.2	Implikasi Penelitian.....	91
4.3	Saran.....	92
4.4	Keterbatasan Penelitian .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Penjualan Moonk Cartil & Cafe Bulan Maret 2019 – Februari 2020 .....	9
Tabel 2	Skala Likert Pengukuran Angket .....	49
Tabel 3	Deskripsi Jenis Kelamin Responden Moonk Cartil & Cafe .....	64
Tabel 4	Deskripsi Usia Responden Moonk Cartil & Cafe .....	64
Tabel 5	Deskripsi Pekerjaan Responden Moonk Cartil & Cafe .....	65
Tabel 6	Deskripsi Frekuensi Berkunjung Responden Moonk Cartil & Cafe.	66
Tabel 7	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan .....	67
Tabel 8	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	68
Tabel 9	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Suasana .....	69
Tabel 10	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.	70
Tabel 11	Uji Validitas .....	71
Tabel 12	Uji Realibilitas .....	72
Tabel 13	Statistik Deskriptif .....	72
Tabel 14	Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 15	Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsuen dengan Suasana sebagai Variabel Moderasi .....	76
Tabel 16	Uji Normalitas .....	78
Tabel 17	Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 18	Uji Kelayakan Model ANOVA.....	80
Tabel 19	Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen .....	81
Tabel 20	Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Suasana sebagai Variabel Moderating .....	82

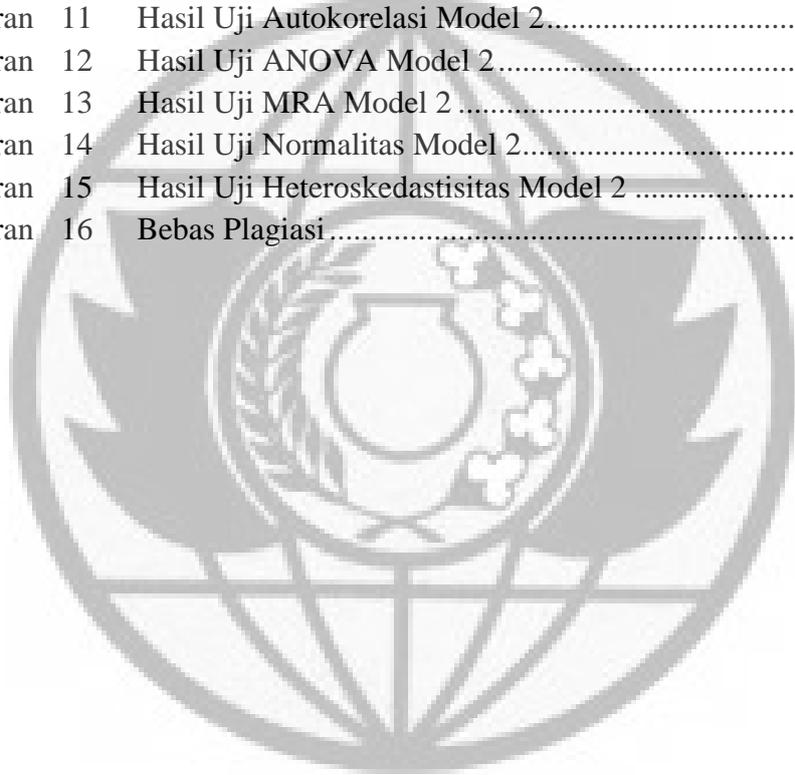
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	1	Rerangka Konseptual.....	42
Gambar	2	Uji Normalitas P-Plot .....	78
Gambar	3	Uji Heteroskedastisitas .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner.....	99
Lampiran 2	Data Penelitian (Hasil Kuisisioner).....	103
Lampiran 3	Deskriptif Analisis Variabel Penelitian .....	117
Lampiran 4	Hasil Uji dan Realibilitas.....	118
Lampiran 5	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	123
Lampiran 6	Hasil Uji Autokorelasi Model 1.....	124
Lampiran 7	Hasil Uji ANOVA Model 1.....	125
Lampiran 8	Analisis Regresi Model 1.....	126
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas Model 1.....	127
Lampiran 10	Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1 .....	128
Lampiran 11	Hasil Uji Autokorelasi Model 2.....	129
Lampiran 12	Hasil Uji ANOVA Model 2.....	131
Lampiran 13	Hasil Uji MRA Model 2 .....	131
Lampiran 14	Hasil Uji Normalitas Model 2.....	132
Lampiran 15	Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2 .....	133
Lampiran 16	Bebas Plagiasi.....	134



## ABSTRAK

Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan *Store Atmosphere* menjadi hal penting untuk diperhatikan dalam mengelola sebuah restoran karna memiliki kontribusi penting untuk mencapai Kepuasan Konsumen restoran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen baik secara langsung maupun dengan *Store Atmosphere* sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengunjungi Moonk Cartil & Cafe yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian ini yaitu Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, *Store Atmosphere* tidak memoderasi pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen dan *Store Atmosphere* tidak memoderasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Konsumen

