

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *SELLING PRICE*, DAN  
*CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA D'COFFEE CUP MERR SURABAYA**



**Oleh :**

**RESA FADILA FAHMI**

**NPM : 21.1.02.80220**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *SELLING PRICE*, DAN  
*CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA D'COFFEE CUP MERR SURABAYA**



**Oleh :**

**RESA FADILA FAHMI**

**NPM : 21.1.02.80220**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *SELLING PRICE*, DAN  
*CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA D'COFFEE CUP MERR SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Manajemen Program Studi:**

**Manajemen Konsentrasi:**

**Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**RESA FADILA FAHMI**

**NPM : 21.1.02.80220**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *SELLING PRICE*, DAN  
*CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA D'COFFEE CUP MERR SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**RESA FADILA FAHMI**

NPM : 21.1.02.80220

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 30 Agustus 2025

Susunan Tim Penguji :

Ketua : **Dr. Khuzaini, S.E., M.M**

Anggota : 1. **Dr. Djawoto, S.E., M.M**

2. **Dr. Dewi Urip, S.Pd., M.Pd, S.E., M.M**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

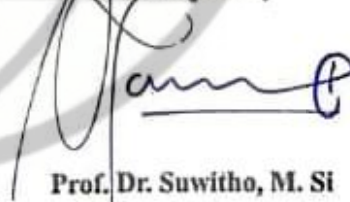
Dosen Pembimbing



**Dr. Khuzaini, S.E., M.M**

Ketua Program Studi S1

Manajemen,



**Prof. Dr. Suwitho, M. Si**

Ketua STIESIA



**Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Resa Fadila Fahmi**

NPM : **21.1.02.80220**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *SELLING PRICE*, DAN *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA D'COFFEE CUP MERR SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Agustus 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya ajukan sebagian hasil tulisan saya sendiri atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

  
Resa Fadila Fahmi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Resa Fadila Fahmi  
NPM : 21.1.02.80220  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 18 Oktober 2002  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2  
Alamat Rumah : Jl Anggrek 5a, Kureksari - Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Totok Setiono  
Alamat Rumah : Jl Anggrek 5a, Kureksari - Sidoarjo  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD SDN WARU 2 2009 – 2015
2. Tamat SMP SMPN 4 WARU 2015 - 2018
3. Tamat SMK SMKN 1 Buduran 2018 - 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30, Surabaya	I – VIII	2021 - 2025	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

RESA FADILA FAHMI

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam tujuan pemenuhan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH VARIASI PRODUK, *SELLING PRICE*, DAN *CAFE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *D’COFFEE CUP MERR SURABAYA*”**

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Khuzaini, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya, pengarahan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis perihal pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta para civitis akademika STIESIA Surabaya, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Totok Setiono dan Ibu Kartini, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku

perkuliahan namun beliau mampu mengusahakan, mendidik, mendoakan serta memberikan semangat yang terbaik hingga tak kenal lelah kepada penulis. Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan atas segala bantuannya dalam pendidikan yang penulis tempuh dan menjadi alasan penulis untuk kuat dan sabar sehingga dapat menyelesaikan studinya sampai mendapatkan gelar sarjana. Semoga bapak dan ibu selalu sehat dan bahagia hingga melihat penulis sukses untuk kedepannya.

6. Kepada kakak penulis yaitu Reno Faizal Fahmi yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat kepada penulis pada saat proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman penulis dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya, terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk tidak pantang menyerah, serta mendengarkan keluh kesah, dan selalu meyakinkan penulis mampu menyelesaikan proses skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Dan penulis berharap bisa mendapatkan kritik serta saran yang dapat membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang membutuhkan skripsi ini.

Surabaya, 4 Agustus 2025

Resa Fadila Fahmi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian .....	21
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	22
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	22
1.4.2 Manfaat Praktis .....	22
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	23
<b>BAB 2 KAJIAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>24</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	24
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	24
2.1.2 Konsep Inti Pemasaran .....	25
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	27
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.5 Variasi Produk .....	35
2.1.6 Selling price (Harga Jual).....	39

2.1.7 Atmosphere (Suasana) .....	42
2.2 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	45
2.3 Kerangka Konseptual .....	48
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	49
2.4.1 Pengaruh Variasi Produk (Menu) terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
2.4.2 Pengaruh Harga Jual teselling pricerhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
2.4.3 Pengaruh Cafe atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	53
3.1.1 Jenis Penelitian .....	53
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	54
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	54
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	54
3.2.2 Teknik Sampling .....	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	56
3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data .....	57
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	59
3.4.1 Klasifikasi Variabel .....	59
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	60
3.5 Teknik Analisis Data .....	62
3.5.1 Uji Instrumen .....	63
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	64
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	65
3.5.5 Uji F .....	67
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	68
3.5.7 Uji Hipotesis .....	68
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	70
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian .....	70

4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian .....	71
4.2 Analisis Data .....	76
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	81
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	85
4.2.5 Uji F .....	87
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	88
4.2.7 Uji T .....	88
4.3 Pembahasan .....	90
4.3.1 Variasi Produk Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90
4.3.2 Selling price Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	92
4.3.3 Cafe atmosphere Tidak Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
5.1 Simpulan .....	95
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	96
5.3 Saran .....	96
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1 Daftar 5 Rekomendasi Cafe Yang Patut Dikunjungi di Surabaya Tahun 2024....	5
2 Perbandingan Variasi produk, Selling price dan Cafe atmosphere pada 5 Rekomendasi Cafe yang patut dikunjungi di Surabaya tahun 2024.....	6
3 Penelitian Terdahulu.....	46
4 Penilaian Skala Likert.....	58
5 Definisi Operasional Variabel.....	60
6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
7 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	72
8 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	73
9 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	74
10 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan per Bulan.....	74
11 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran dalam Sekali Kunjungan.....	75
12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variasi Produk (VP).....	76
13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Selling price (SP).....	77
14 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Cafe atmosphere (CA).....	78
15 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Customer satisfaction (CS).....	80
16 Hasil Uji Validitas.....	81
17 Uji Reliabilitas.....	82
18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
19 Hasil Uji Normalitas.....	85
20 Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
21 Uji Heteroskedastisitas.....	87
22 Hasil Uji F.....	87
23 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	88
24 Hasil Uji T.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Ulasan D'Coffee Cup Gunung Anyar .....	13
2 Pra survey 30 orang untuk Kepuasan Pelanggan .....	14
3 Kerangka Konseptual .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian .....	104
2 Tabulasi Data .....	110
3 Jenis Responden .....	123
4 Desjriptif Variabel .....	125
5 Hasil Uji Validitas .....	133
6 Hasil Uji Reliabilitas .....	137
7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	139
8 Uji Asumsi Klasik .....	139
9 Uji Multikolinieritas .....	140
10 Uji Heterokedastisitas .....	140
11 Hasil Uji F .....	141
12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	141
13 Hasil Uji T .....	141