

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* PADA *CAFÉ*  
RETRORIKA KOTA BATU

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

Sharah Sekar Wuri Handayani

201910160311145

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

## LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CAFE RETRORIKA KOTA BATU

Oleh :

Sharah Sekar Wuri Handayani  
201910160311145

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 07 Oktober 2023

Pembimbing I. Pembimbing II.

  
Dr. Edo Handayanto, M.M.

  
Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ketua Jurusan.

  
Dr. Idah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Nurul Asfiah, M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CAFE RETRORIKA KOTA BATU**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sarah Sekar Wuri Handayani  
NIM : 201910160311145  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 07 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I	: Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.	1
Penguji II	: Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.	2
Penguji III	: Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.	3
Penguji IV	: Dr. Eko Handayanto, M.M.	4

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
  
Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,  
  
Dr. Nurul Asfiah, M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sharah Sekar Wuri Handayani

Nim : 201910160311145

Program Studi : Manajemen

Email : [sharahsekar29@gmail.com](mailto:sharahsekar29@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 16 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Sharah Sekar Wuri Handayani

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* PADA CAFÉ  
RETRORIKA KOTA BATU

Sharah Sekar Wuri Handayani\*<sup>1</sup>, Eko Handayanto<sup>2</sup>, Ardik Praharjo<sup>3</sup>  
Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia  
Corresponding E-mail: [sharahsekar29@gmail.com](mailto:sharahsekar29@gmail.com)

**Abstract**

*This research aims to determine the influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction through purchasing decisions at Café Retrorika, Batu City. This type of research is explanatory research using survey methods. The sample in this study consisted of 100 respondents. Data collection techniques use questionnaires. This research uses path analysis. From the results of the analysis, it can be seen that service quality has a significant positive effect on purchasing decisions, store atmosphere has a significant positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant positive effect on purchasing decisions, purchasing decisions are able to mediate the influence between service quality and customer satisfaction, and purchasing decisions are able to mediate store atmosphere on customer satisfaction*

**Keywords:** *Service Quality, Store Atmosphere, Customer Satisfaction and Purchasing Decisions*

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* PADA *CAFÉ*  
RETRORIKA KOTA BATU

Sharah Sekar Wuri Handayani\*<sup>1</sup>, Eko Handayanto<sup>2</sup>, Ardik Praharjo<sup>3</sup>  
Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia  
Corresponding E-mail: [sharahsekar29@gmail.com](mailto:sharahsekar29@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada Café Retrorika Kota Batu. Jenis penelitian ini ialah penelitian penjelasan dengan menggunakan metode *survey*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis dapat diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, *store atmosphere* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian mampu memediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian mampu memediasi *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci: **Kualitas Layanan, Store Atmosphere, Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum W.r W.b

Puji syukur yang sangat dalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih dan sayangnya, taufiq serta hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai *Variabel Intervening* Pada Café Retrorika Kota Batu” ini dapat tersesalkan pada waktu yang telah direncanakan.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga limpahan doa senantiasa mengiringi segenap keluarga, para sahabat, para ulama, dan seluruh umat beluiau yang dengan tulus dan ikhlas mencintai dan menjunjung tinggi sunnahnya. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Fauzan, M. Pd. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Aniek Rumijati, M.M. selaku dosen wali kelas Manajemen C 2019 Universitas Muhammadiyah Malang
5. Dr. Eko Handayanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi, memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ardik Praharjo, S.AB., M.AB. selaku Dosen Pembimbing II telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta arahan dari awal hingga petunjuk yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.



7. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang yang selama ini telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
8. Cinta Pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Sumardi. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala.
9. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Sudarti. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Ibu menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Terima kasih, sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
10. Kakak tersayang Inggar Mardias Sandi Asmoro dan Adikku Ira Candra Ndaru Buntary Puro, yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Wahyu Purnomo. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi support system terbaik karena telah menemani, menghibur dikala sedih mulai awal perkuliahan sampai akhir dan telah mengajarkan saya untuk tetap memiliki rasa semangat yang tinggi. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
12. Sahabat penulis. Yunnisa Maulida yang telah banyak membantu dan membersamai penulis dari awal perkuliahan sampai tugas akhir. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, kesabaran dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. *See you on top* Nisa sayang.
13. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2019 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bengku kuliah ini.



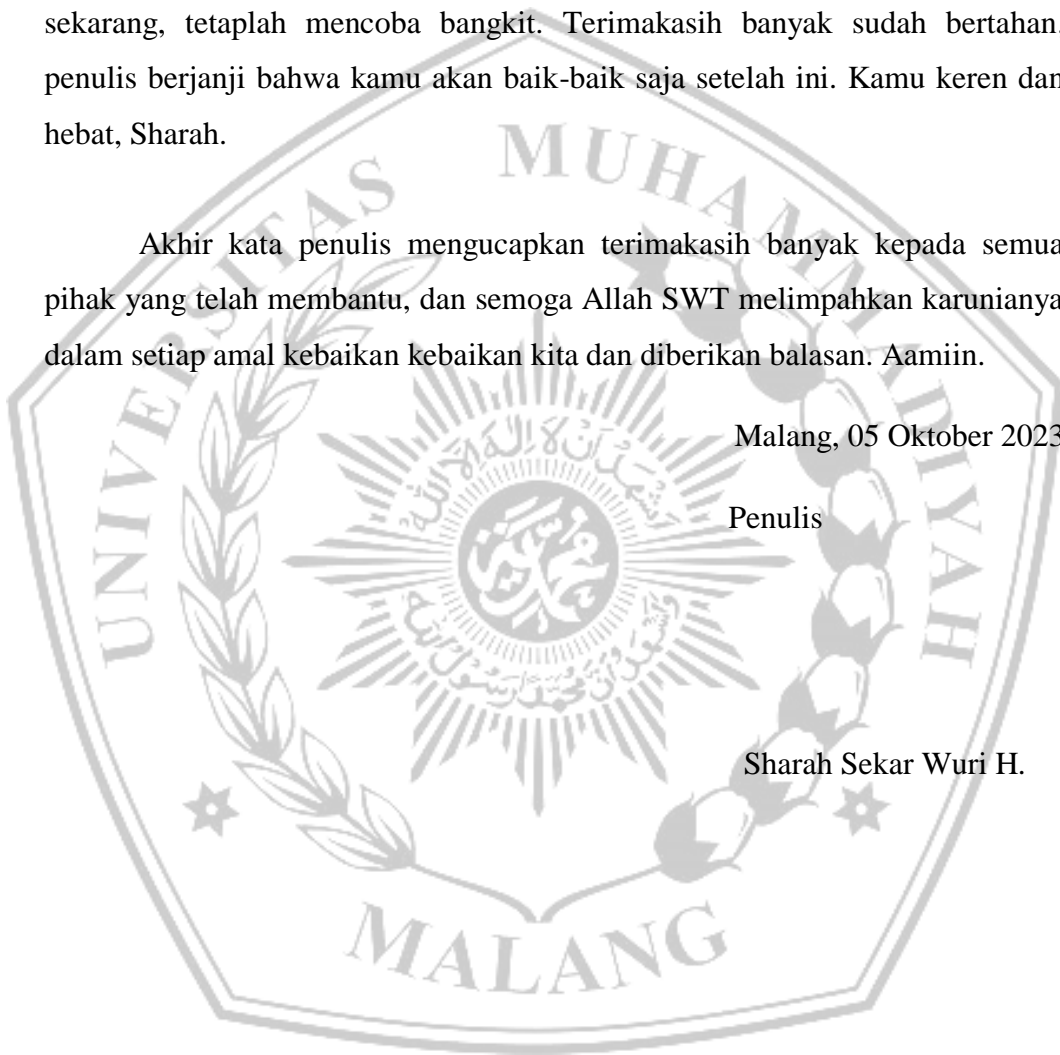
14. Seluruh pihak yang memberikan bantuan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
15. Last but not least, untuk Sharah Sekar Wuri Handayani. Terimakasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terimakasih banyak sudah bertahan, penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini. Kamu keren dan hebat, Sharah.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Aamiin.

Malang, 05 Oktober 2023

Penulis

Sharah Sekar Wuri H.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Batasan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN/KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
D. Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Jenis Desain Penelitian .....	21
B. Lokasi/Obyek dan Waktu Penelitian .....	21
C. Populasi Dan Sampel.....	21
D. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	23
F. Pengukuran Data.....	25
G. Uji Instrumen Penelitian.....	26
H. Uji Asumsi Klasik .....	28
I. Teknik Analisis Data.....	29

J. Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
B. Karakteristik Responden.....	36
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	37
E. Hasil Analisis Data .....	43
<b>BAB V.....</b>	<b>59</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahlu Lanjutan .....	15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahlu Lanjutan .....	16
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahlu Lanjutan .....	17
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	23
Tabel 3. 2 Variabel Operasional Lanjutan.....	24
Tabel 3. 3 Variabel Operasional Lanjutan.....	25
Tabel 3. 4 Interpretasi Skor Rentang Skala .....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Status/ Pekerjaan .....	36
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	37
Tabel 4. 5 Uji Validitas .....	37
Tabel 4. 6 Uji Validitas Lanjutan .....	38
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan (X1) .....	39
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan (X1) Lanjutan ....	40
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Variabel Store Atmosphere (X2) .....	41
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelian (Z).....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas X1 dan X2 Terhadap Z .....	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas X1, X2 dan Z Terhadap Y .....	44
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Multikolinearitas X1 dan X2 terhadap Z .....	45
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Multikolinearitas X1,X2, Z Terhadap Y .....	45
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas X1 dan X2 terhadap Y .....	46
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas X1,X2,Y Terhadap Z .....	47
Tabel 4. 19 Hasi Regresi Model I X1 dan X2 terhadap Y .....	47
Tabel 4. 20 Hasil Uji R-square X1 dan X2 terhadap Y .....	48
Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Mode II X1,X2 dan Y terhadap Z .....	49
Tabel 4. 22 Hasil Uji R-square X1,X2 dan Y terhadap Z.....	49
Tabel 4. 23 Hasil Uji t .....	50
Tabel 4. 24 Hasil Uji t Lanjutan .....	51
Tabel 4. 25 Hasil Uji Sobel Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Melalui keputusan Pembelian (Z).....	53
Tabel 4. 26 Hasil Uji Pengaruh Store Atmosphere (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Keputusan Pembelian (Z) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram Analisis Jalur Model I.....	48
Gambar 4. 2 Diagram Analisis Jalur Model II .....	50



## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Rekapitulasi Skor Responden .....	73
Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden .....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen.....	93
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	97
Lampiran 6 Analisis Jalur I dan II.....	99
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	100



## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1* (Vol. 1).
- Akmar, M., Karundeng, Rita, D., Suyanto, & Afan, M. (2021). *Pengaruh Bauran Promosi, Harga, Display Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Anugerah Farma Di Kota Gorontalo*. 3, 75–91.
- Alfin, M5. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.
- Apriando, A. B. (2021). Analisis Pengaruh Perceived Service Quality Dan Perceived Price Fairness Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai 24 Jam. *Ethos: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol 7, No., 190–199.
- Apriyadi, A., Muslihat, A., Siregar, S., Ekonomi, F., & Karawang, S. (2021). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Limasan. *Forum Ekonomi*, 23(3), 421–430. [Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Forumekonomi](http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Forumekonomi)
- Arianty, N. (2018). *Disiplin Terhadap Kinerja*.
- Astutik, A. D., Pujianto, Agung, & Maduwinarti, A. (2018). *Pengaruh Store Atmosphere, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko Ritel Mitra 10 Wiyung Surabaya)*.
- Boediono, M., Christian, S., & Mustikasari Immanuel, D. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sealantwax. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(1), 1–10.
- Bowo, K. A., Hoyyi, A., & Mukid, M. A. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Notebook Merek Acer*. 2, 29–38.
- Budiono, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 17(02), 1–15. <https://doi.org/10.25134/Equi.V17i02.2664>
- Dessyana, C. J. (2013). *Store Atmosphere Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Texas Chicken Multimart Ii Manado*. 1(3), 844–852.



- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 228. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.V6i1.496>
- Erianto, R. A. (2018). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Furore Coffee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(5), 1–18.
- Gofur, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. 4(1), 37–44.
- Habayahan, A. R., Ritonga, M. N., & Siregar, E. Y. (2021). Analisis Sikap Belajar Siswa Selama Pandemi Covid-19 Tingkat Sma Di Kecamatan Barus. *Jurnal Mathedu*, 4(1), 107–114. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/>
- Hafizh Maulana, M., & Yulianti, F. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Big Coffe Di Banjarbaru*.
- Halim, A. (2016). Jurnal Ecobisma Vol 3 No. 1 Jan 2016. *Jurnal Ecobisma*, 3(1), 116–131.
- Hariato, D. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja- Vu Surabaya*. 1(1), 1–8.
- Harlina, L., Srikandi, P., & Kusumawati, K. A. (2014). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe And Resto Soekarno Hatta Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)/Vol* (Vol. 15, Issue 2).
- Hasanuddins, M. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah*. 49–66.
- Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 1(1), 19–24. <https://doi.org/10.30813/J-Alu.V1i1.1106>
- Hilaliyah, S. A., Djawahir, A. H., & Susilowati, C. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang) Sari Atul Hilaliyah, Achmad Helmy Djawahir, Christin Susilowati*. 4(2), 172–187.

- Ibrahim, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(1), 175–182.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima*.
- Kristiana, M., & Edwar, M. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya*.
- Luthfianto, D., & Suprihhadi, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Café Jalan Kore*. 6.
- Mahendra, H. A. I., & Putri, K. A. S. (2022). Peran Endorser Selebriti, Citra Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian Erigo (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Malang). *Journal Of Business & Applied Management*, 15(1), 019. <https://doi.org/10.30813/jbam.v15i1.3318>
- Mahendra, I. K. A., Pertama, I. G. A. W., & I Gde Agung Wira Pertama, I. A. A. I. (2022). *Pengaruh Harga, Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Cv. Lagas Jaya Badung*. 4, 103–111.
- Marlina, S., & Wufron, W. (2021). Jurnal Wacana Ekonomi Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(02), 115–121.
- Meidiawati, K., & Mildawati, T. (2016). Pengaruh Size, Growth, Profitabilitas, Struktur Modal, Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(2), 1–16.
- Meldarianda, R. (2016). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Resort Café Atmosphere Bandung Resti*. 17(2), 1–23.
- Muhammad, R. F., & Melinda, T. (2021). The Influence Of Price, Quality Of Service And Promotions On Customer Satisfaction At Bu Rajab Resto Pancing And Cottage. *Kne Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i5.8804>
- Munparidi. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis*

*Edisi Ke-Vii, Mei 2012 Issn: 2085-1375 Pengetahuan, 47–54.*  
 Jurnal.Polsri.Ac.Id

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora, 7(2)*, 1–5.
- Nisa, K., Wulandari, A., & Rahayu, R. L. (2020). *Pengaruh Ketimpangan Pendapatan Terhadap Kemiskinan Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2009-2018. 15(April)*, 55–63.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis, 8(2)*, 1. <https://doi.org/10.35797/Jab.8.2.2019.23508.1-9>
- Puspitasari, A. D., & Yuniati, T. (2016). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Promotion Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli. 5*, 1–18.
- Putra, D., Arianto, H., & Satrio, B. (2020). *Pengaruh Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Kopisae.*
- Putra, I. M. B. P., & Wimba, I. G. A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata, 1(2)*, 744–756.
- Qomariah, N. (2016). Marketing. In *Cahaya Ilmu*.
- Rafi, M., & Budiatmo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun, 1–7*. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Raji, M. N. A., & Zainal, A. (2016). *The Effect Of Customer Perceived Value On Customer Satisfaction : A Case Study Of Malay Upscale Restaurants. 3(3)*, 58–68.
- Ramadhan, B. F., & Panday, R. (2019). Analisa Variable-Variabel Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Pada Perusahaan Karpel. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 3(1)*, 82–97. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v3i1.122>
- Ridho, M. R. (2014). Pengaruh Sistem Informasi Manufaktur Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Pt Jp Technology Muhammat. *Cbis Journal, Volume 2 No 2, Issn 2337-8794,2(2)*, 118–136.

<https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/Cbis/article/view/379/237>

- Risanti, A., & Khuzaini. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian*. 6(April).
- Rooroh, C. A. M., Moniharapon, S., & Loindong, S. J. R. (2020). ( *Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado* ) *The Influence Of Cafe Atmosphere , Service Quality And Price On Customer Satisfaction ( Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado )*. 8(4), 130– 140.
- Saputra, A. J. (2018). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Akan Minat , Motivasi , Terhadap Pilihan Karir Akuntan Publik Dan Non Publik ( Study Empiris Mahasiswa Akuntansi Pada Universitas Buddhi Dan Muhammadiyah Yang Berada Di Wilayah Tangerang Periode 2015 / 2016 ) The Effect Of Stud*. 4(2), 126–135.
- Sari, N. M., & Wardhana, A. (2015). *The Effect Of Atmosphere On Store Customer Satisfaction In Roemah Kopi Bandung*. 2(3), 3947–3952.
- Savira, Y., & Putro, A. (2020). *Pengaruh Store Atmosphere ( Suasana Toko ) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Bangunan Ud Triputra Selaras*. 81–93.
- Sawitri, N. P., Nyoman, N., Yasa, K., & Jawas, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*. 7(1), 40–47.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Al-Maqashid: Journal Of Economics And Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *Journal Of Management*, 2(2), 1– 17.
- Sholihah, I. A. (2020). *Pengaruh Suasana Cafe Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Merdeka Cafe Nganjuk*. 8(1).
- Suhardi, Y., Syachroni, A., Burda, A., & Darmawan, A. (2020). *Pengaruh Keragaman Produk , Persepsi Harga , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. 29(02), 17–30.
- Sulistiyanda, B., Sulistiyowati, L. N., & Fauzi, R. U. A. (2022). *Pengaruh Pengalaman Pengunjung Dan Citra Destinasi Terhadap Minat*

Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Wisatawan Telaga Sarangan. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4, September 2022.*

Sumayyah, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada 404 Eatery And Coffe , Jakarta Timur.* 3(2), 21–28.

Sunarso, U. (2017). *Analisis Pengaruh Store Atmosphere , Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe & Resto.* 17(2), 390–398.

Suryani, S., & Rosalina, S. S. (2022). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 50–62. <https://doi.org/10.55606/Jurima.V2i2.253>

Susanto, T. W. P., Sudapet, I. N., Subagyo, H. D., & Suyono, J. (2021). The Effect Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction And Repurchase Intention (Case Study At Crown Prince Hotel Surabaya). *Quantitative Economics And Management Studies*, 2(5), 288–297. <https://doi.org/10.35877/454ri.Qems325>

Tanjung, A. (2020). *Pengaruh Store Atmosphere, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.* 05(03), 1–18.

Tendean, A., & Widodo, A. (2012). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Maja House Sugar & Cream Bandung ).* 1–7.

Ulfa, R. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/Teknodik.V0i0.554>

Utomo, B., Subagio, H., Pemasaran, P. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). *Analisa Pengaruh Produk , Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Di Dream Of Khayangan Art Resto Surabaya.* 2(1).

Wahyuni, N. (2019). Efektivitas Pembelajaran Dengan Menggunakan Metode Praktik Untuk Mata Pelajaran Produktif Jurusan Administrasi Perkantoran Di Smk Nasional Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–8.

Weenas, J. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jackson R.S. Weenas - Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan*

*Pembelian Spring Bed Comforta*, 1(4), 607–618.  
<https://doi.org/2303-1174>

Welsa, H., & Khoironi, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening* (Vol. 10, Issue 1).

Wijaya, & Silva. (2020). *Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan*.

Yaya, R. D. A. (2022). *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen. Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Vol.2, No.3 September 2022 E-Issn: 2962-4010; P-Issn: 2962-4444, Hal 126-138 Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri,2 (3), 126–138.*  
<https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/optimal>



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CAFÉ RETRORIKA KOTA BATU

ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>	<b>14%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	jurnal.stie.asia.ac.id Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	repository.unisma.ac.id Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	riset.unisma.ac.id Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches < 2%

MALANG