

**PENGARUH SUASANA CAFE, LOKASI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI  
CAFE MINUMLOK KOTA TANJUNGPINANG**

**NOVIANA  
NIM 170461201057**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Noviana  
Nim : 170461201057  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Minumlok Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I




Akhirman. S.Sos., M.M  
NIDN. 1004086501

Dosen Pembimbing II



Risdya Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si  
NIDN. 0013129004

Nama	Panitia Penguji Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Catri Jintar, SE., M.Si NIP. 196210191993101002	Ketua Penguji		19/7/22
Akhirman, S.Sos., M.M NIDN. 1004086501	Penguji I		19/7/22
Abdul Jalal, S.E., M.Si NIDN. 1022088504	Penguji II		19/7/22
Risdya Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si NIDN. 0013129004	Penguji III		19/7-22
Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si NIDN. 0003107708	Penguji IV		19/7/22

Tanggal Lulus : 06 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi UMRAH



Dr. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA  
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi Manajemen



Abdul Jalal, S.E., M.Si  
NIDN. 1022088504

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yangbertanda tangn di bawah ini :

Nama : Noviana  
Nim : 170461201057  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Minumlok Kota  
Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang  
Skripsi).

Tanjungpinang, Juli 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Akhirman, S.Sos.,MM  
NIDN. 1004086501

Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si  
NIP. 199012132018032001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, S.E.,M.Si  
NIDN. 1022088504

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noviana

Nim : 1704612057

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Minumlok Kota Tanjungpinang.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji, maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 18 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan



Noviana  
Nim 170461201057

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, berkat-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Minumlok Kota Tanjungpinang dapat diselesaikan, terimakasih kepada pihak terkait dalam menyelesaikan penelitian ini, pihak terkait meliputi:

1. Terimakasih kepada keluarga yaitu Bapak Suryadi dan Ibu Kasmiarti, yang telah memberikan sarana dan prasarana penulis dan kasih sayang.
2. Terimakasih kepada pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti S.pi, DEA
3. Terimakasih kepada pihak Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Asmaul Husnah, S.E., A.K., MM.CA
4. Terimakasih kepada pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji diketuai oleh bapak Abdul Jalal, SE.,M.Si
5. Terimakasih kepada pihak Cafe Minomlok
6. Terimakasih kepada dosen pembimbing penulis yaitu Bapak Akhirman, S.Sos, MM dan Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE.,M.Si
7. Terimakasih kepada Suhendri S.M dan Indah Dwi Putri yang telah setia menjadi kelompok diskusi selama penelitian dari awal sampai akhir dan memberikan semangat motivasi.
8. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017 yang telah menjadi perwujudan silaturahmi dengan teriakan “HIDUP MAHASISWA”.

9. Skripsi ini berisikan hasil penelitian mengenai Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Minumlok Kota Tanjungpinang yang telah disusun oleh penulis dari hasil penelitian selama kurang waktu empat bulan. Skripsi ini diselesaikan oleh Noviana untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Minumlok Kota Tanjungpinang. Keseluruhan penulisan ini berdasarkan data primer dan data sekunder serta arahan dosen pembimbing yaitu Bapak Akhirman, S.Sos, MM dan Bapak Risdy Absari Indah Pratiwi, SE.,M.Si. Jika memiliki kritik dan saran dalam penyusunan proposal ini dapat dikirim melalui email penulis ananoviana05@gmail.com

Tanjungpinang, Juni 2022  
Yang membuat pernyataan

Noviana  
NIM 170461201057

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>I</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>Iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Pembatasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.5 Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30

3.3 Operasional Variabel.....	30
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	49
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

