

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DESAIN INTERIOR, DAN
DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Kafe Hachi Dusun Sidomulyo, Gitik, Kecamatan
Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh
FITRA NAHAR RIZKY**

21.1041.1077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

HALAMAN SAMPUL

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DESAIN
INTERIOR, DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Kafe Hachi Dusun Sidomulyo, Gitik, Kecamatan
Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :

FITRA NAHAR RIZKY

21.1041.1077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitra Nahar Rizky

NIM : 2110411077

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DESAIN INTERIOR, DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Kafe Hachi Dusun Sidomulyo, Gitik, Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikal ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapaun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 5 Juni 2025
Yang menyatakan



Fitra Nahar Rizky

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DESAIN INTERIOR, DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi kasus pada kafe hachi dusun Sidomulyo, Gitik, Kecamatan Rogojampi,
Kabupaten Banyuwangi)**

Oleh:

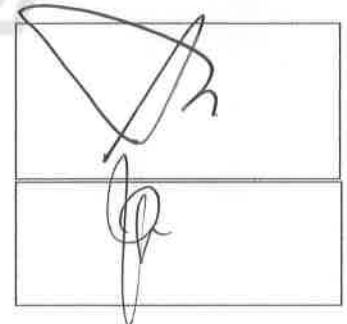
FITRA NAHAR RIZKY

2110411077

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto,MP

Dosen Pembimbing Pendamping: Maheni Ika Sari S.E., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DESAIN INTERIOR, DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada kafe hachi dusun Sidomulyo, Gitik, Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Juli 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr Feti Fatimah, SE., MM.

NPK: 1979052510709622

Anggota 1,

Drs. Akhmad Suharto, MP.

NPK: 1962120118906242

Anggota 2,

Maheni Ika Sari S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Mengesahkan:

Dekan,

Maheni Ika Sari S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., M.M

NPK: 1972032710509477

MOTTO

— Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri॥

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

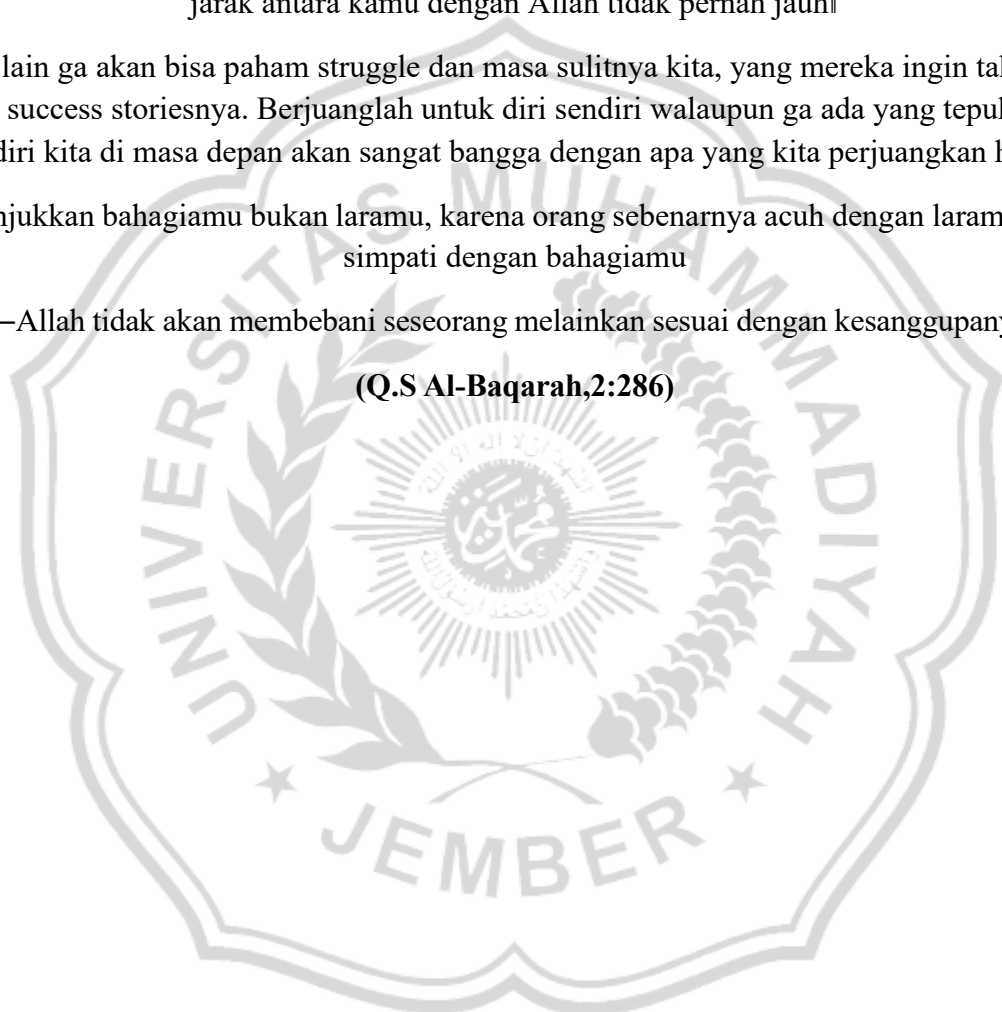
—Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh॥

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Tunjukkan bahagiamu bukan laramu, karena orang sebenarnya acuh dengan laramu dan simpati dengan bahagiamu

—Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.॥

(Q.S Al-Baqarah,2:286)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik mungkin.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Moch. Nurhairi dan Ibu Endang Supraptiningsih yang senantiasa memberi dukungan moral maupun materi, do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, selalu menyemangati dalam segala hal, dan selalu memberikan yang terbaik, serta cinta dan kasih sayang yang tulus. Terima kasih untuk segalanya Bapak dan Ibu. Ucapan terima kasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan yang kalian berikan untukku.
3. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. selaku dosen Pembimbing 1 Terimakasih telah memberikan saran, kritik, dan arahan yang membangun selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih sudah sabar dan meluangkan waktunya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Pembimbing 2 Terimakasih telah memberikan saran, kritik, dan arahan yang membangun selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih sudah sabar dan meluangkan waktunya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dr. Feti Fatimah,MM selaku dosen penguji Terimakasih telah memberikan saran, kritik, dan arahan yang membangun selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih sudah sabar dan meluangkan waktunya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kakak tercinta yang bernama Yoga Aula Agna Coir Yang selalu Mengingatkan pekerjaan tugas akhir skripsi. Terimakasih telah mengingatkan untuk menyelesaikan tugas akhirku.
7. Seluruh Staf Pengajaran/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen
8. Bapak Angga Hermawan selaku pemilik Kafe Hachi yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian pada tempatnya.
9. Semua pihak yang sudah membantu penulis selama penyelesaian tugas akhir ini. Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat yang saya bisa. Tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmaddan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul —Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, *Packaging*, Diversifikasi Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Purnama Jati Jember. Maksud dan tujuan penulis skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari banyak pihak yang membantu dalam terselesaikannya penelitian ini. Maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Dr. Trias Setyowati SH., SE., MM., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr Feti Fatimah, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, M. P. selaku Dosen Pembimbing utama, dan Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Pembimbing Pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Almamater kampus biru Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan banyak pengalaman ceria selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

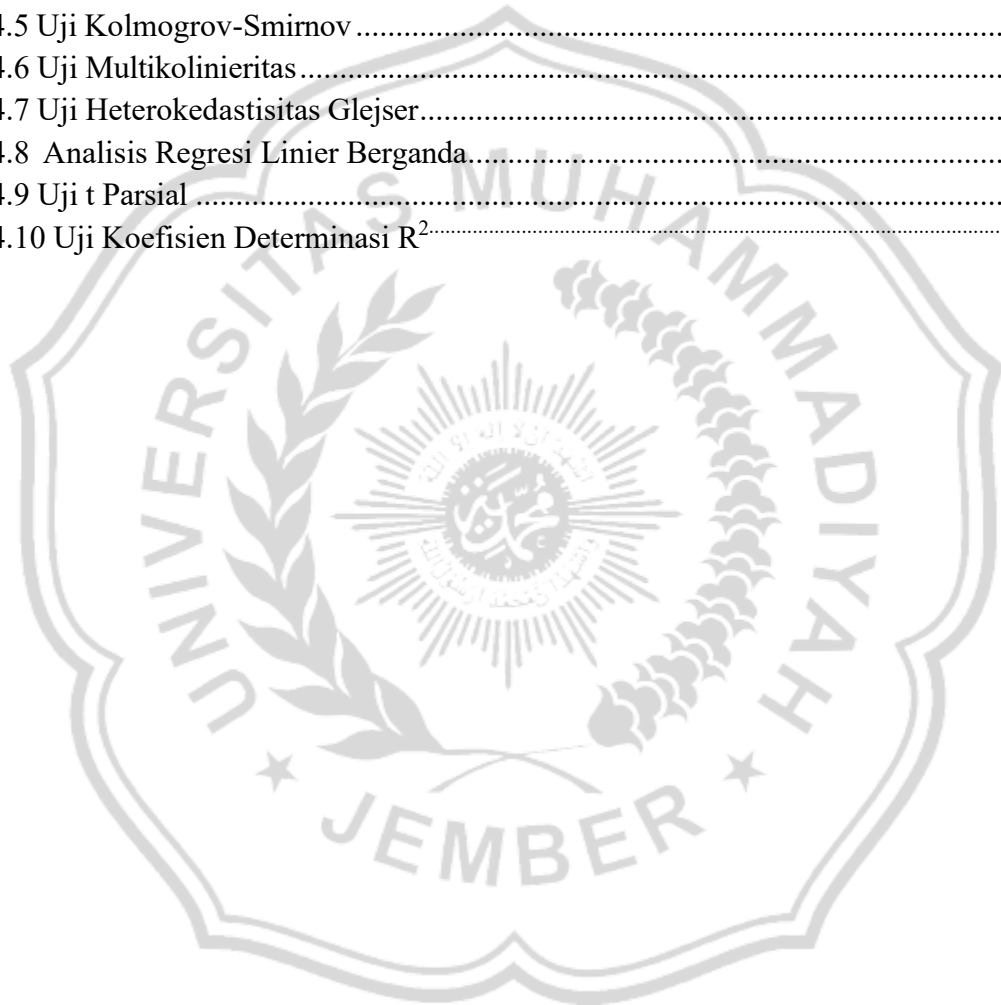
DAFTAR ISI

HAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku konsumen.....	8
2.1.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	8
2.1.4 Definisi Cita Rasa	9
2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.6 Desain Interior.....	11
2.1.7 Digital Marketing	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis.....	22
2.4.1 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.2 Kualitas Pelayanan	22
2.4.3 Desain Interior.....	23
2.4.4 Digital Marketing	23
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Variabel Terikat (Dependent)	24
3.3 Variabel Bebas (Independen).....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.5 Desain Penelitian.....	27
3.6 Populasi	27
3.7 Sampel.....	27
3.8 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.9 Teknik Pengumpulan Data	27
3.10 Skala Pengukuran Variabel	27
3.11.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.11.2 Uji Asumsi Klasik	28
3.11.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.11.4 Uji Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Gambaran Umum Kafe Hachi.....	31
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Kafe Hachi	35
4.2 Analisis Data	37
4.2.1 Analisis Responden	37
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	42
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.2.5 Uji Hipotesis.....	50
4.3 Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel	28
Tabel 4.1 Organisasi kafe hachi	32
Tabel 4.2 Karakteristik Informan	38
Tabel 4.3 Uji Validitas	40
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.5 Uji Kolmogrov-Smirnov	45
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas Glejser.....	48
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.9 Uji t Parsial	51
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi R^2	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Hachi Coffee pada bulan Januari - Desember 2024.....	5
Gambar 1.2 Ulasan dan Rating Pengunjung Hachi Coffee.....	6
Gambar 4.1 Logo Kafe Hachi.....	31
Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram.....	43
Gambar 4.3 Uji Normalitas P-Plot.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner.....	65
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3. Tabulasi Olah Data Responden.....	68
Lampiran 4. Karakteristik Responden	72
Lampiran 5. Uji Validitas.....	73
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	76
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	77
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
Lampiran 9. Uji t.....	81
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82
Lampiran 11. Dokumentasi.....	83

