

**PENGARUH *PROMOTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
COPEN COFFEE PONOROGO**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**PENGARUH *PROMOTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
COPEN COFFEE PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Annas Tasya Nurdiana Sari

NIM : 21415468

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Promotion, Service Quality, Dan Servicescape*
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Copen Coffee*
Ponorogo

Nama Mahasiswa : Annas Tasya Nurdiana Sari
NIM : 21415468
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 21 Agustus 2002
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Ponorogo.

Ponorogo, 11 Februari 2025

Pembimbing I



Wahna Widhianingrum, S.P., M.M.
NUPTK. 3439764665230213

Pembimbing II



Eka Destriyanto Pristi Ayuningtyas, S. AB., MM
NUPTK. 5543762663231033

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dek. Pradi Samarsono, S.E., M.Si.
NUPTK. 05082005011002

Dosen Penguji:



Wahna Widhianingrum, S.P., M.M.
NUPTK. 3439764665230213



Naning Kristiyana, S.E., M.M.
NUPTK. 2253753654230083



Dr. Riawan., S.Pd., M.M.
NUPTK. 537763664131113

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya Pengaruh *Promotion*, *Service Quality* dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Copen Coffee Ponorogo. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan pernyataan tertulis kepada responden dan dianalisis menggunakan aplikasi *software* SPSS. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan Copen Coffee Ponorogo. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 96 responden dengan menggunakan insidental sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh antara *Promotion* dengan Kepuasan Konsumen pada pelanggan Copen Coffee. (2) Terdapat pengaruh antara *Service Quality* dengan Kepuasan Konsumen pada pelanggan Copen Coffee. (3) Terdapat pengaruh antara *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen pada Copen Coffee.

Kata Kunci : ***Promotion*, *Service Quality*, *Servicescape*, dan Kepuasan Konsumen**

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 11 Februari 2025



Annas Tasya Nurdiana Sari

MOTTO

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

-Ali bin Abi Thalib-



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Promotion, Service Quality, Dan Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Copen Coffee* Ponorogo”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa cinta dan terimakasih, karya tulis tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT, telah memberikan kekuatan fisik dan jiwa hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Amarsudi dan Ibu Jiatin yang selalu memberikan support system dalam bentuk apapun dan doa dalam setiap penyusunan dan pengerjaan skripsi. Beruntung sekali saya memiliki orangtua yang selalu mendoakan dan memberikan support terbaik.
3. Ibu Wahna Widhianingrum, SP., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, arahan serta bimbingan penuh sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Eka Destriyanto Pristi Ayuningtyas, S. AB., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan, angkatan 2021 Manajemen C terimakasih sudah kebersamaan saya berproses dalam menghadapi dunia perkuliahan. Terimakasih untuk energi positif yang telah diberikan, sukses untuk kalian semua.
6. Sahabat saya, Stefanie Lucia, Syamtya Maharika, Winda Kusumane Kharisma Putri, Bella Junika, dan Zahrotu Diniah yang sudah menemani dan kebersamaan saya berproses dan selalu memberikan energi positif untuk saya.
7. Semua pihak yang terlibat dibelakang yang tidak bisa saya sebutkan satu

per satu, terimakasih telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada penulis selama penelitian ini hingga selesai.

8. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Promotion, Service Quality, Dan Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Copen Coffee* Ponorogo”. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada :

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Wahna Widhianingrum, SP., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Eka Destriyanto Pristi Ayuningtyas, S. AB., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini kedepannya dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ponorogo, 11 Februari 2025


Annas Tasya Nurdiana Sari



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 <i>Marketing Mix</i>	11
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.5 Kepuasan Konsumen	15

2.1.6 Promotion	18
2.1.7 Service Quality	19
2.1.8 Servicescape	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Penelitian	23
2.4 Hipotesis	24
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Metode Pengambilan Data	28
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Skala Pengukuran	29
3.3.3 Data Sekunder	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Metode Analisis Data	32
3.5.1 Uji Instrumen	32
3.5.2 Teknik Analisis Data	33
3.5.3 Uji Hipotesis	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2 Karakteristik Responden	37
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	37

4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	40
4.3.1 Rentang Skala Penjabaran Responden.....	40
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Promotion</i>	41
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	42
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Servicescape</i>	44
4.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
4.4 Uji Instrumen.....	46
4.4.1 Uji Validitas	46
4.4.2 Uji Reliabilitas	48
4.5 Analisis Data	48
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.6 Uji Hipotesis.....	51
4.6.1 Uji Parsial (uji t)	51
4.7 Pembahasan	52
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2 Tabulasi Data	66
Lampiran 3 Frekuensi Data Responden	70

Lampiran 4 Hasil Olah Data	72
Lampiran 5 R tabel dan T tabel	78
Lampiran 6 Dokumentasi	81
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 8 Surat Cek Plagiasi.....	84
Lampiran 9 Berita Acara Skripsi.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2 Skala Likert.....	29
Tabel 3 Operasional Variabel.....	30
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Promotion</i>	41
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	43
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Servicescape</i>	44
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 12 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 14 Hasil Analisis Koefisien Regresi.....	49
Tabel 15 Hasil Uji Determinasi.....	50
Tabel 16 Hasil Uji T (Parsial).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 2. Outlet Copen Coffee.....	26

