

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE, LIFESTYLE, DAN STORE
ATMOSPHERE* TERHADAP *CONSUMER SATISFACTION* DI HARU
BOOK CAFÉ**



SKRIPSI

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

Nama : Moris Anung Widiatmojo

NIM : 20415359

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE, LIFESTYLE, DAN STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP *CONSUMER SATISFACTION* DI HARU
BOOK CAFÉ**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Progam Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Moris Anung Widiatmojo

NIM : 20415359

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Customer Experience*, *Lifestyle*, dan *Store Atmosphere* Terhadap *Consumer Satisfaction* di Haru Book Café

Nama : Moris Anung Widiatmojo

NIM : 20415359

Tempat, Tanggal lahir : Ponorogo, 11 Februari 2002

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada program studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo 21 Februari 2025

Pembimbing I


Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom
NUPTK. 0857752653130142

Pembimbing II


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

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hidi Samarsono, S.E., M.Si
NUPTK. 197605082005011002

Dosen Penguji :


Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom
NUPTK. 0857752653130142


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


Fery Setiawan, S.E., M.M.
NUPTK. 1552767668131043

RINGKASAN

Moris Anung Wdiatmojo, NIM 20415359, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi: “Pengaruh *Customer Experience, LifeStyle, dan Store Atmosphere Terhadap Consumer Satisfaction Di Haru Book Café*”.

Haru Book Café adalah café yang berawal dari sebuah kantor penerbitan buku yang bertempat di Jl. Sulawesi No 17, Mangkujayan, Kec. Ponorogo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience, lifestyle, dan store atmosphere* terhadap *consumer satisfaction* di Haru Book Café. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *non - probability sampling* dengan teknik *Accidental sampling*, dan data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada customer yang sudah pernah berkunjung di Haru Book Café, dengan total responden sebanyak 90 responden. Analisis data dilakukan menggunakan software SmartPLS 4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience, lifestyle dan store atmosphere* berpengaruh terhadap *consumer satisfaction* di Haru Book Café. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa ketiga aspek tersebut memiliki peran penting dalam kepuasan konsumen di café tersebut.

Kata kunci : Pengalaman Pelanggan, Gaya Hidup, Suasana Toko, Kepuasan Konsumen

Keywords : *Customer Experience, LifeStyle, Store Atmosphere, Customer Satisfaction*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kebaikan serta rahmatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Jauh dari kata sempurna merupakan kata yang dapat menggambarkan tugas akhir ini, meski begitu peneliti sangat berterima kasih kepada banyak pihak yang sudah membantu dan mendukung sehingga tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan. Skripsi ini peneliti persembahkan kepada Ayah, Ibu, kakak, serta saudara-saudara. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, serta pengorbanan yang sudah diberikan kepada peneliti.

“Terbentur, terbentur, terbentur, Terbentuk”.

~ Tan Malaka



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puja dan puji syukur bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan saya karunia dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience*, *Lifestyle*, Dan *Store Atmosphere* Terhadap *Consumer Satisfaction* Di Haru Book Cafe” yang bertempat di Jl. Sulawesi No.17, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam beserta keluarga, sahabat, dan ummatnya.

Dengan penuh hormat dan rasa syukur, peneliti menyampaikan bahwa penelitian ini tidak akan dapat berhasil dan sampai pada titik ini tanpa disertai do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan sepenuh hati, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya terutama kepada kedua orang tua saya, yang telah senantiasa mendukung dan memberikan semangat dalam setiap proses yang saya lalui, juga selalu mendo'akan dan memberikan restunya tanpa henti. Tidak lupa pula peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

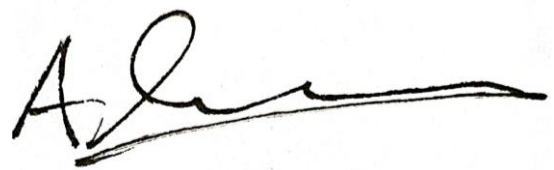
1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Riawan. S.Pd., M.M selaku dosen pembimbing II yang sudah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi dalam penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen Kelas G 2020 Khususnya untuk Mayzura, Ilham dan Auwalin yang telah sudah membantu banyak hal dan dukungan serta motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
7. Saya juga berterimakasih kepada Orang tua saya yang sudah mensupport saya dan menjadi bagian dari perjalanan kuliah saya.
8. Saya juga berterimakasih kepada semua pihak yang sudah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan kearah yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat untuk pembaca dan menambah wawasan, serta memberikan impact yang positif bagi khalayak kehidupan.

Ponorogo, 05 Februari 2025



Peneliti

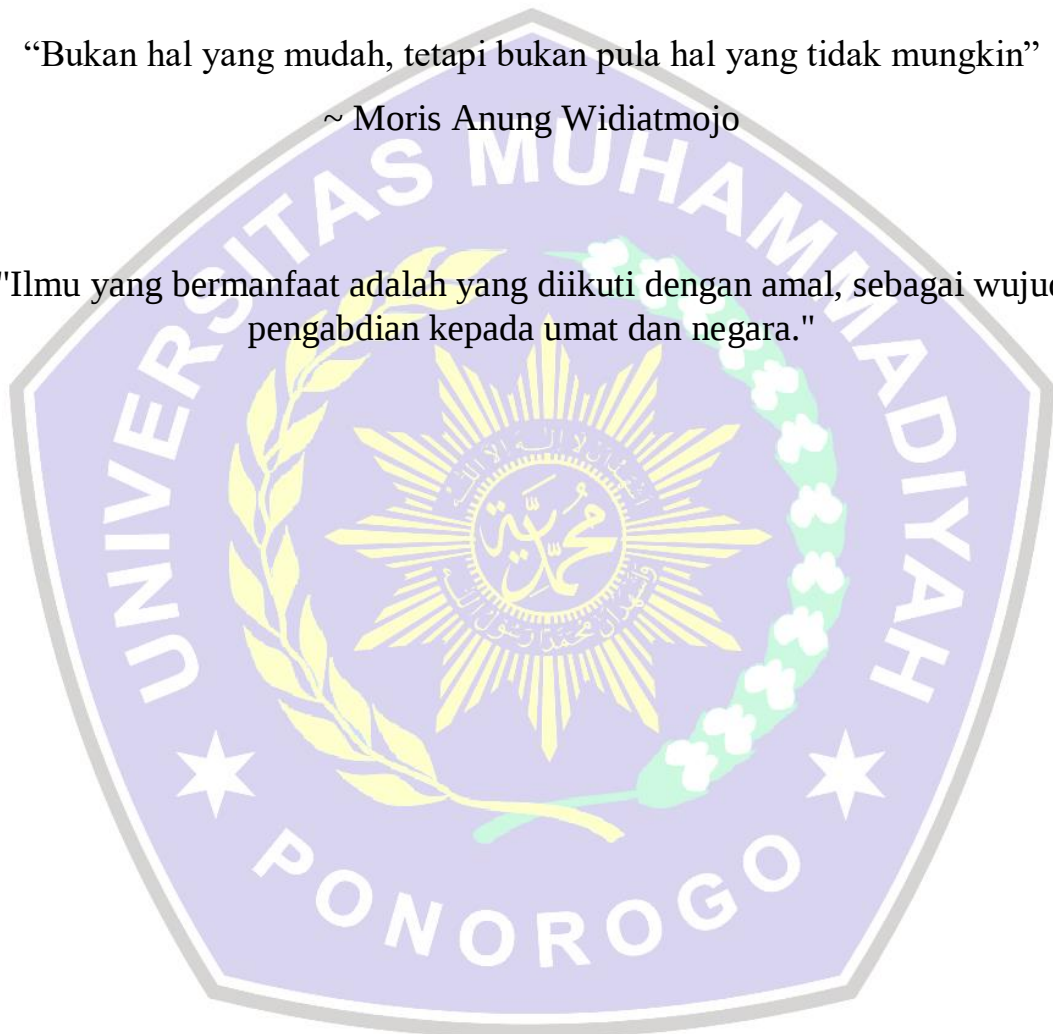
MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”. QS. Al-Insyirah
Ayat 5-6.

“Bukan hal yang mudah, tetapi bukan pula hal yang tidak mungkin”

~ Moris Anung Widiatmojo

"Ilmu yang bermanfaat adalah yang diikuti dengan amal, sebagai wujud pengabdian kepada umat dan negara."



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya ilmiah sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu industry 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 22 Januari 2025



Moris Anung Widiatmojo

NIM 20415359

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	viii
PENELITIAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Food and Beverage	8
2. Manajemen	9
3. Manajemen Pemasaran	10
4. Bauran Pemasaran	14
5. Perilaku Konsumen	15
6. Customer Experience	17
7. Gaya Hidup	19
8. Store Atmosphere	21
9. Kepuasan Konsumen	25
B. Penelitian Terdahulu	28

C. Kerangka Konseptual Penelitian	29
D. Hipotesis	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
A. Metode Penelitian.....	32
1. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	32
2. Populasi.....	32
3. Sampel	33
C. Metode Pengambilan Data.....	35
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
B. Gambaran Umum Responden	45
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	48
D. Pengujian	52
E. Pembahasan.....	60
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Table 2 Skala Likert.....	35
Table 3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	45
Table 4 Karakteristik Usia Responden.....	46
Table 5 Karakteristik Pekerjaan Responden	46
Table 6 Karakteristik Pendapatan Responden.....	47
Table 7 Karakter Frekuensi berkunjung Responden.....	47
Table 8 Tanggapan Responden Terhadap Customer Experience	48
Table 9 Tanggapan Responden Terhadap Gaya Hidup	49
Table 10 Tanggapan Responden Terhadap Store Atmosphere	50
Table 11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	51
Table 12 Nilai Loading Factor.....	53
Table 13 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	54
Table 14 Hasil Nilai Cross Loading.....	55
Table 15 Hasil Analisis Fornell-Larcker.....	56
Table 16 Nilai Composite Reliability	56
Table 17 Nilai Cronbach's Alpha.....	57
Table 18 Nilai R-Square.....	57
Table 19 Hasil Path Coefficient	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 2 Logo Perusahaan	45
Gambar 3 Skema Model.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	77
Lampiran 2. Data Kuesioner.....	81
Lampiran 3. Jawaban Responden	85
Lampiran 4. Pengisian Kuesioner	88
Lampiran 5. Variabel Penelitian	96
Lampiran 6. Printout SmartsPLS	97
Lampiran 7. Hasil Olah Data.....	100
Lampiran 8. Cek Plagiasi	102
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	103
Lampiran 10. Berita Bimbingan Acara	104

