

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *SERVICE QUALITY* DAN
KOREAN WAVE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI
HARU BOOK CAFÉ PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Lutfi Arofatun Nurrokhimah
NIM : 22415804
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2026**

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *SERVICE QUALITY* DAN
KOREAN WAVE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI
HARU BOOK CAFÉ PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi
pada Program Studi Manajemen Ekonomi
Universitas Muhammadiyah

Nama : Lutfi Arofaturun Nurrokhimah
NIM : 22415804
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Store atmosphere*, *Service Quality* Dan *Korean Wave* Terhadap *Customer Satisfaction* Di *Haru Book Café* Ponorogo
Nama : Lutfi Arofaturun Nurrokhimah
NIM : 22415804
Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 1 Februari 2004
Program Studi : Manajemen

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

Pembimbing I



SITI CHAMIDAH, SE., MSi
NUPTK. 3851749650230102

Ponorogo, 27 Juli 2026
Pembimbing II



NANING KRISTIYANA, SE., MM
NUPTK. 2253753654230083

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. SLAMET SANTOSO, SE. M.Si
NIK. 19701016 199904 12

Ketua Penguji



SITI CHAMIDAH, SE., MSi
NUPTK. 3851749650230102

Dosen Penguji:
Sekretaris Penguji



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

Anggota Penguji



Dr. WIJANTO, SE., MM
NUPTK. 2758763664130222

MOTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya“

(QS. Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah berjerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-insyirah, 6-8)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan sebagai manusia”

(Mata Air – Hindia)

“Orang lain tidak akan bisa paham *stragle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan ini kecuali lembar persembahan. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan sebagai rasa terima kasih kepada orang-orang yang senantiasa hadir, medoakan, memberi semangat, serta mendukung setiap Langkah perjuangan saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

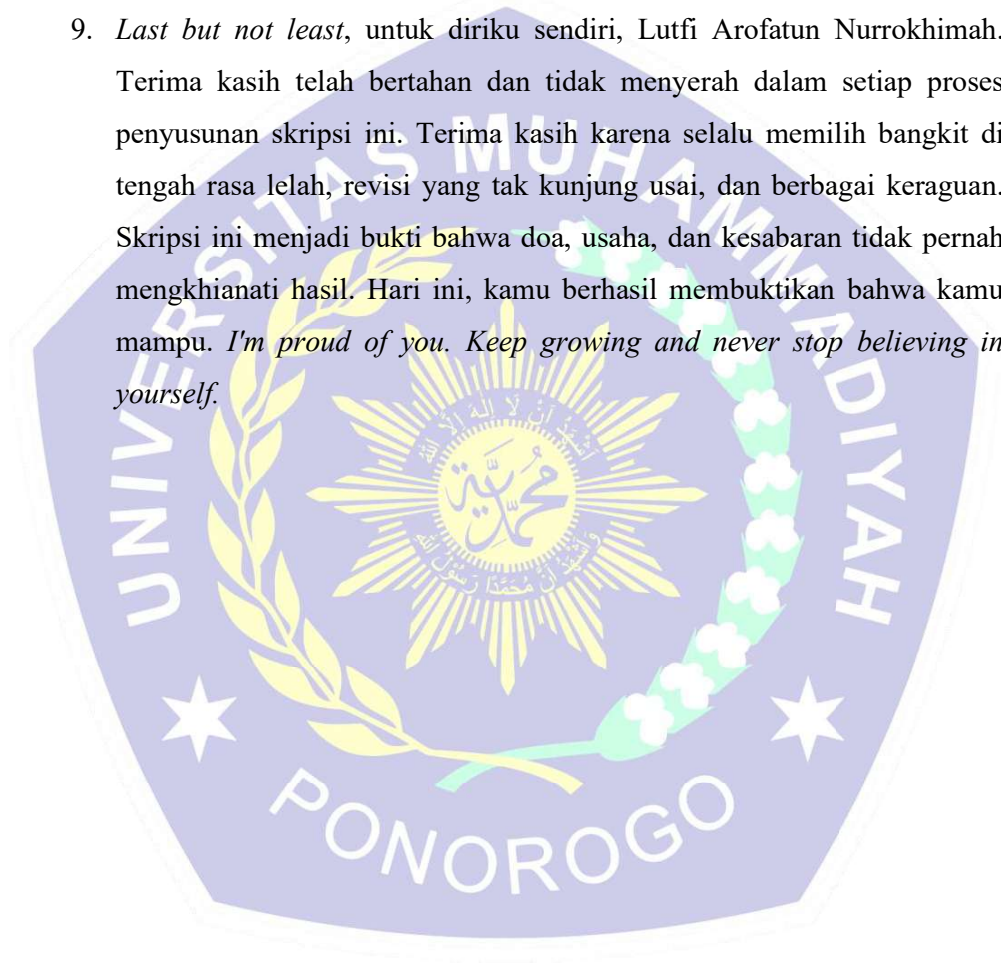
1. Kedua orang tua tersayang. Bapak Dwi Imam Syaroni dan Ibu Siti Khotimah. Tiada kata yang mampu menggambarkan besarnya kasih sayang, doa, pengorbanan, dan perjuangan yang telah Bapak dan Ibu berikan. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, serta alasan saya untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam setiap proses kehidupan. Setiap langkah yang saya capai hari ini tidak lepas dari doa yang selalu Bapak dan Ibu panjatkan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang tulus. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur yang penuh berkah, kebahagiaan, serta membalas setiap kebaikan Bapak dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.
2. Kepada kakak saya Fitri Nailul Farik, S.E. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu memberikan doa, semangat, perhatian, dan dukungan dalam setiap perjalanan saya. Terima kasih karena selalu percaya pada kemampuan saya, menguatkan saat lelah, dan mengingatkan saya untuk terus melangkah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan, kasih sayang, dan pengorbananmu dibalas oleh Allah SWT dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam setiap langkah kehidupan
3. Teruntuk teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, semangat, doa, bantuan, dan kebersamaan selama perjalanan ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian, serta semoga

kita semua diberikan kesuksesan dan dipertemukan kembali dalam keadaan yang lebih baik.

4. Teruntuk Jupa Choirunisa, Dinda Wahyu Nur Amelia dan Alvi Sukma Kasih Abadi. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya sejak masa putih abu-abu hingga saat ini. Kalian adalah bukti bahwa persahabatan sejati lahir dari ketulusan untuk saling mendoakan, mendukung, dan menguatkan. Terima kasih atas doa, semangat, dan kepercayaan yang telah kalian berikan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan kita selalu terjaga, penuh keberkahan, dan semoga Allah SWT mengabulkan setiap impian serta memberikan kesuksesan kepada kita semua.
5. Teruntuk Diva Putri Rahayu, sahabat SMP-ku, terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih atas doa, perhatian, dan dukungan yang tak pernah putus. Semoga persahabatan kita tetap terjaga hingga nanti, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan kebahagiaan serta kesuksesan untuk kita berdua.
6. Kepada *Bighit Music Family*, BTS (Kim Namjoon, Kim Seok Jin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Tae Hyung, Jeon Jungkook), TXT (Choi Soobin, Choi Yeonjun, Choi Beomgyu, Kang Taehyun, Heuning kai) dan Cortis (Martin, James, Kim Juhoon, Eom Seonghyeon, Ahn Keonho). Terima kasih telah menjadi penyemangat di setiap proses perjuangan saya. Melalui karya, musik, dan energi positif yang kalian bagikan, saya belajar untuk terus bertahan, bermimpi, dan tidak mudah menyerah. Semoga kalian selalu sehat, bahagia, dan terus berkarya untuk menginspirasi banyak orang.
7. Kepada *Wanna One*, terima kasih telah kembali melalui variety show "*Go Back to Base*" dan lagu "*Spring Breeze Again*" yang hadir di momen perjuangan skripsi saya. Kehadiran kalian seolah menjadi hadiah dan penyemangat di tengah proses yang penuh tantangan. Terima kasih atas karya, tawa, dan kenangan yang kembali menguatkan saya untuk terus melangkah hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga

Wanna One selalu dikenang dan terus memberikan kebahagiaan bagi para penggemar di mana pun berada.

8. Kepada Dew Jirawat Sutivanichsak dan Teeradech Vitheepanich, terima kasih telah hadir di waktu yang tepat, saat saya sedang berjuang melewati berbagai proses. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan saya tetap kuat, percaya, dan terus melangkah hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga setiap langkahmu.
9. *Last but not least*, untuk diriku sendiri, Lutfi Arofatur Nurrokhimah. Terima kasih telah bertahan dan tidak menyerah dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memilih bangkit di tengah rasa lelah, revisi yang tak kunjung usai, dan berbagai keraguan. Skripsi ini menjadi bukti bahwa doa, usaha, dan kesabaran tidak pernah mengkhianati hasil. Hari ini, kamu berhasil membuktikan bahwa kamu mampu. *I'm proud of you. Keep growing and never stop believing in yourself.*



RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, *service quality*, dan *korean wave* terhadap *customer satisfaction* pada *Haru Book Café* Ponorogo. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan bisnis kafe serta pentingnya menciptakan kepuasan pelanggan melalui suasana kafe yang nyaman, kualitas pelayanan yang baik, dan konsep unik yang mampu menarik minat konsumen. *Haru Book Café* merupakan kafe yang menggabungkan konsep ruang literasi dengan nuansa budaya Korea sehingga menarik untuk diteliti sebagai faktor pembentuk kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan *Haru Book Café* Ponorogo. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari *store atmosphere* (X1), *service quality* (X2), dan *korean wave* (X3), sedangkan variabel dependen adalah *customer satisfaction* (Y). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang pelanggan *Haru Book Café* Ponorogo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini mengindikasikan bahwa suasana kafe yang meliputi desain interior, pencahayaan, musik, dan aroma mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. *service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, responsif, dan profesional mampu memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Sementara itu, *korean wave* berpengaruh positif namun

tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, yang berarti konsep budaya Korea mampu menjadi daya tarik bagi pelanggan tetapi bukan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan.

Secara simultan, *store atmosphere*, *service quality*, dan *korean wave* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,413 menunjukkan bahwa 41,3% variasi *customer satisfaction* dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 58,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen *Haru Book Café* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengelolaan suasana kafe, peningkatan kualitas pelayanan, dan pengembangan konsep *korean wave* yang lebih inovatif.

Kata Kunci: *Store Atmosphere, Service Quality, Korean Wave, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, *Service Quality*, Dan *Korean Wave* Terhadap *Customer Satisfaction* Di *Haru Book Café Ponorogo*”** dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Slamet Santoso. SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Program Studi Manajemen S1 di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Riawan, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu, fasilitas serta pelayanan yang baik.

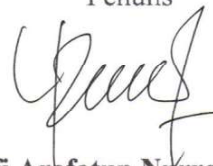
4. Siti Chamidah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi semangat, dukungan, motivasi serta petunjuk guna terselesainya skripsi ini.
5. Naning Kristiyana, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi semangat, dukungan, motivasi serta petunjuk guna terselesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada mereka semua yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis yakin dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan dan pengetahuan peneliti, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin

Ponorogo, 27 Juli 2026

Penulis



Lutfi Arofatus Nurrokhimah

**PERYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan 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, 27 Juli 2026



Lutfi Arofatun Nurrokhimah

NIM. 22415804

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
MOTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 Strategi Pemasaran	13
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	14
2.1.4 Perilaku Konsumen	17
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.6 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.7 <i>Service Quality</i>	26
2.1.8 <i>Korean Wave</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3 Metode Pengambilan Data	39

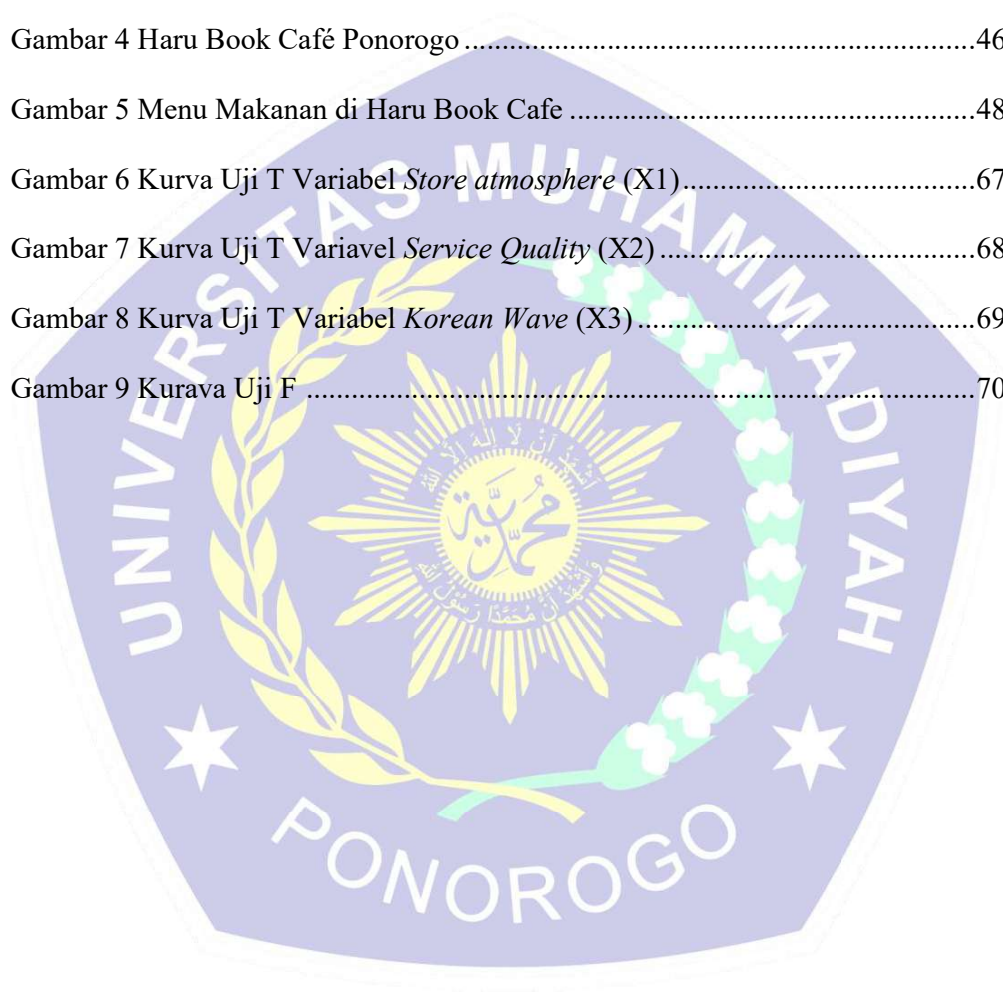
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5	Metode Analisis Data.....	41
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.5.2	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.5.3	Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.5.4	Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian.....	46
4.1.2	Proses Pengumpulan Data Penelitian.....	49
4.1.3	Karakteristik Responden.....	50
4.1.4	Hasil Pengumpulan Data.....	54
4.1.5	Metode Analisis Data.....	60
4.2	Pembahasan.....	71
4.2.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	71
4.2.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	72
4.2.3	Pengaruh <i>Korean Wave</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
4.2.4	Pengaruh <i>Store atmosphere, Service Quality, Korean Wave</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Pendidikan	53
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	54
Tabel 6 Skor Kategori	55
Tabel 7 Jawaban Responden Mengenai <i>Store atmosphere</i> (X1)	55
Tabel 8 Jawaban Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (X2).....	57
Tabel 9 Jawaban Responden Mengenai <i>Korean Wave</i> (X3).....	58
Tabel 10 Jawaban Responden Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	59
Tabel 11 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
Tabel 15 Hasil Uji T.....	67
Tabel 16 Hasil Uji F.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persebaran Kafe di Kota Ponorogo (Sumber: Google Maps, 2026)	1
Gambar 2 Model perilaku konsumen (sumber: Kompas.com)	19
Gambar 3 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4 Haru Book Café Ponorogo	46
Gambar 5 Menu Makanan di Haru Book Cafe	48
Gambar 6 Kurva Uji T Variabel <i>Store atmosphere</i> (X1)	67
Gambar 7 Kurva Uji T Variabel <i>Service Quality</i> (X2)	68
Gambar 8 Kurva Uji T Variabel <i>Korean Wave</i> (X3)	69
Gambar 9 Kurava Uji F	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Hasil Uji Cek Plagiasi.....	87
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Di <i>Haru Book Café</i> Ponorogo.....	88
Lampiran 3 Kuesioner.....	89
Lampiran 4 Jawaban Responden.....	93
Lampiran 5 Output SPSS Diskripsi Responden.....	97
Lampiran 6 Output SPSS Uji Validitas.....	99
Lampiran 7 Output SPSS Uji Reliabilitas.....	102
Lampiran 8 Output SPSS Analisis Regresi Berganda.....	103
Lampiran 9 Output SPSS Koefisien Determinasi (R^2)	104
Lampiran 10 Output SPSS Uji Hipotesis	105
Lampiran 11 T Tabel.....	106
Lampiran 12 R tabel.....	109
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian.....	111
Lampiran 14 Berita Acara Bimbingan	113