

## ABSTRAK

**Gita Angelia, 2008 “Penataan Atmosphere “Cafe Halaman” Cabang Taman Sari, Bandung dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Konsumen.”, di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Sucherly, SE., MS.**

Dari penelitian diketahui besarnya korelasi pearson antara pelaksanaan penataan atmosphere dengan tingkat kepuasan konsumen adalah 0.677, kemudian didapat besaran koefisien determinasi sebesar 45,8% yang artinya 45,8% dari tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pelaksanaan penataan atmosfer, sisanya 54,2% mempunyai arti bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variable-variabel lain. Pelaksanaan penataan atmosfer di “Cafe Halaman” Cabang Taman sari, Bandung meliputi 4 elemen yang harus diperhatikan, diantaranya yaitu: elemen *Exterior*, elemen *General Interior*, elemen *Store Layout*, serta elemen *Interior POP Displays*. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan verifikatif, tipe penelitian ini adalah tipe penelitian statistic deskriptif. Unit analisis penelitian ini adalah individual yaitu para konsumen yang sering berkunjung ke “Cafe Halaman” Cabang taman Sari, Bandung. Dilihat dari waktu pengumpulan datanya (*time horizon*) penelitian ini bersifat cross section.

**Kata Kunci: Penataan Atmosphere, Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

**Gita Angelia, 2008, "The Atmosphere Arrangement "Café Halaman" of The Taman Sari Branch, Bandung in Order to Increase The Consumer's Satisfaction" under supervision of Prof .Dr.H.Sucherly, SE., MS.**

From the research was known by the correlation size pearson between the implementation of the atmosphere arrangement and the level of the consumer's satisfaction was 0,677, afterwards was gotten the mulberry of the determination coefficient of 45.8% that meaning that 45,8% of the level of the consumer's satisfaction was influenced by the implementation of the atmosphere arrangement, 54.2% had the meaning that the level of the consumer's satisfaction was influenced by variable-variable other. The implementation of the atmosphere arrangement in "Cafe Halaman" The Taman Sari Branch, Bandung covered 4 elements that must be paid attention to, among them that is: the Exterior element, the element of General Interior, the Store Layout element, as well as the element of the POP Displays Interior. The research method that was used by the writer was the descriptive method and verifikatif, the type of this research was the type of the research statistic descriptive. The analysis unit of this research was individual that is the consumers that often visited to "Cafe Halaman" The Taman Sari Branch, Bandung. Seen from his time of the data collection (time the horizon) this research was cross section.

**The key word: the Atmosphere Arrangement, Consumer's Satisfaction**

## DAFTAR ISI

|   | halaman    |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |            |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....   | 1          |
| 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....                                  | 4          |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....   | 4          |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....   | 5          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>              |            |
| 2.1. Kajian Pustaka.....  | 6          |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran.....  | 6          |
| 2.1.2. Pengertian Bauran Pemasaran.....                                     | 8          |
| 2.1.3. Pengertian Rumah Makan atau <i>Restaurant</i> .....                  | 14         |
| 2.1.4. Pengertian Atmosphere .....  | 19         |
| 2.1.4.1. Elemen-elemen Atmosphere.....                                      | 21         |
| 2.1.4.1.1. <i>Exterior</i> (Bagian Luar Toko).....                          | 23         |
| 2.1.4.1.2. <i>General Interior</i> (Bagian Dalam Toko).....                 | 27         |
| 2.1.4.1.3. <i>Store Layout</i> (Tata Letak Toko)....                        | 33         |
| 2.1.4.1.4. <i>Interior POP Displays</i> (Area Pembelian<br>Dalam Toko)..... | 37         |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.5. Kepuasan Konsumen.....                                       | 40 |
| 2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....                          | 40 |
| 2.1.5.2. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....               | 45 |
| 2.1.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan<br>Pelanggan..... | 47 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran.....  | 48 |
| 2.3. Hipotesis.....   | 53 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Metode Penelitian yang digunakan.....     | 54 |
| 3.2. Operasionalisasi Variabel.....            | 54 |
| 3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data.....       | 59 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data.....              | 61 |
| 3.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..... | 63 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....        | 67 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....    | 67 |
| 4.1.2. Tujuan Perusahaan.....             | 68 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi dan Tugas..... | 68 |
| 4.2. Karakteristik Pelanggan.....         | 81 |
| 4.2.1. Jenis<br>Kelamin.....              | 89 |
| 4.2.2. Usia.....                          | 90 |
| 4.2.3. Pendidikan.....                    | 91 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 4.2.4. | Pekerjaan.....  |     |
| ..     | 92  |     |
| 4.2.5. | Pendapatan.....   |     |
| ..     | 93  |     |
| 4.2.6. | Media   |     |
|        | Promosi.....  | 94  |
| 4.2.7. | Frekuensi   |     |
|        | Kunjungan.....  | 96  |
| 4.2.8. | Jumlah Uang yang  |     |
|        | Dikeluarkan.....  | 97  |
| 4.3.   | Pelaksanaan Penataan Atmosphere pada “Cafe Halaman”.....    | 98  |
| 4.3.1. | <i>Exterior</i> pada “Cafe Halaman”.....                    | 99  |
| 4.3.2. | <i>General Interior</i> pada “Cafe Halaman”.....            | 100 |
| 4.3.3. | <i>Store Layout</i> pada “Cafe Halaman”.....                | 101 |
| 4.3.4. | <i>Interior POP Displays</i> pada “Cafe Halaman”.....       | 104 |
| 4.4.   | Penilaian Konsumen Terhadap Pelaksanaan Penataan Atmosphere |     |
|        | pada “Cafe Halaman” Cabang Taman Sari, Bandung.....         | 105 |
| 4.4.1. | Penilaian Konsumen Terhadap <i>Exterior</i>                 |     |
|        | “Cafe Halaman”.....   | 105 |
| 4.4.2. | Penilaian Konsumen Terhadap <i>General Interior</i>         |     |
|        | “Cafe Halaman”.....   | 106 |
| 4.4.3. | Penilaian Konsumen Terhadap <i>Store Layout</i>             |     |
|        | “Cafe Halaman”.....   | 112 |
| 4.4.4. | Penilaian Konsumen Terhadap <i>Interior POP Displays</i>    |     |
|        | “Cafe Halaman”.....   | 121 |
| 4.5.   | Pengaruh Penataan Atmosphere Terhadap Tingkat Kepuasan      |     |
|        | Konsumen pada “Cafe Halaman”.....                           | 123 |
| 4.5.1. | Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen.....                    | 124 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.5.2. Pengaruh Penataan Atmosphere Yang Dilakukan “Café Halaman”<br>Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan..... | 131 |
|--|-----|

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 138 |
| 5.2. Saran.....      | 140 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

### **DAFTAR TABEL**

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Tipe-tipe Restoran.....   | 15      |
| 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....   | 56      |
| 3.2. Data Jumlah Pengunjung.....  | 60      |
| 3.3. Tingkat Keeratan Hubungan Korelasi.....  | 65      |
| 4.1. Data Pelanggan berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 90      |
| 4.2. Data Pelanggan berdasarkan Usia.....   | 91      |
| 4.3. Data Pelanggan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                     | 92      |
| 4.4. Data Pelanggan berdasarkan Jenis Pekerjaan.....  | 93      |
| 4.5. Data Pelanggan berdasarkan Pendapatan Rata-rata Tiap Bulannya..                        | 95      |
| 4.6. Data Pelanggan berdasarkan Media promosi.....  | 96      |
| 4.7. Data Pelanggan berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....                                    | 97      |
| 4.8. Data Pelanggan berdasarkan Jumlah Uang yang dikeluarkan Dalam<br>Sekali Kunjungan..... | 98      |
| 4.9. Kejelasan Papan Nama.....  | 106     |
| 4.10.. Keleluasaan Pintu Masuk.....   | 107     |
| 4.11. Kemenarikan Bentuk Bangunan Luar .....  | 108     |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 4.12.  | Kenyamanan Lingkungan Sekitar.....                  | 109 |
| 4.13.  | Keunikan Bentuk Bangunan.....                       | 110 |
| 4.14.  | Keamanan Tempat Parkir.....                         | 111 |
| 4.15.  | Kualitas Warna dan Pencahayaan didalam Ruangan..... | 112 |
| 4.16.  | Aroma dan Alunan Musik di Cafe Halaman.....         | 113 |
| 4.17.  | Kemenarikan Tekstur Dinding.....                    | 115 |
| 4.18.  | Kesejukan Sirkulasi Udara.....                      | 116 |
| 4.19.  | Keramahan, Kecepatan, dan Pengetahuan Karyawan..... | 117 |
| 4.20.  | Kecukupan Jumlah Kasir.....                         | 118 |
| 4.21.  | Kebersihan Ruangan Dalam dan Luar.....              | 119 |
| 4.22.  | Kebersihan Toilet.....                              | 120 |
| 4.23.  | Pemanfaatan Ruangan.....                            | 121 |
| 4.24.  | Fasilitas Tambahan.....                             | 122 |
| 4.25.  | Dekorasi Dinding.....                               | 123 |
| 4.26.  | Kunjungan Konsumen karena Suasannya.....            | 124 |
| 4.27.  | Kepuasan Konsumen.....                              | 125 |
| 4.28.. | Kenyamanan Ketika Berkunjung.....                   | 126 |
| 4.29.  | Waktu yang Dhabiskan.....                           | 127 |
| 4.30.  | Kenikmatan Akan Suasana.....                        | 127 |
| 4.31.  | Kesenangan Konsumen Terhadap Cafe Halaman.....      | 128 |
| 4.32.  | Keamanan Rumah Makan.....                           | 129 |
| 4.33.  | Keinginan Merekomendasikan.....                     | 129 |
| 4.34.  | Kunjungan Kembali.....                              | 130 |
| 4.35.  | Tabel Korelasi Pearson.....                         | 132 |
| 4.36.  | Tabel <i>Coefficients</i> .....                     | 133 |
| 4.37.  | Tabel <i>Model Summary</i> .....                    | 134 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Halaman |
|---|---------|
| 2.1. Diagram Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....                       | 22      |
| 2.2. Konsep Kepuasan Konsumen.....                                      | 45      |
| 2.3. Diagram Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....                       | 50      |
| 2.4. Skema Paradigma Penelitian.....                                    | 52      |
| 4.1. Struktur Organisasi “Café Halaman” Cabang Taman Sari, Bandung..... | 70      |