

## ABSTRAK

Kartika Maharani, **“Pengaruh Penataan Atmosfer Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan “Kampung Daun *Culture Gallery & Café*”, Bandung”** Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha,

tahun 2007,

di bawah bimbingan Prof.Dr.H.Sucherly,SE.,MS.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai penataan atmosphere pada Rumah Makan “Kampung Daun *Culture Gallery & Café*” untuk mengetahui sejauh mana elemen-elemen atmosphere ( *exterior, General Interior, Interior Point Of Purchase, Store Layout*) tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan melakukan pendekatan survey ke lokasi penelitian dan juga menggunakan kuisisioner yang disebarkan kepada pelanggan “Kampung Daun *Culture Gallery & Café*”, kemudian data tersebut diolah menggunakan metode statistik.

Hasil koefisien korelasi Pearson yang diperoleh adalah sebesar 0,29 dengan uji signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  table, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, lemah tetapi berarti antara penataan atmosfer dengan tingkat kepuasan konsumen.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</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.....	7
2.1.3. Pengertian Rumah Makan atau <i>Restaurant</i> .....	11
2.1.4. Pengertian Atmosfer.....	13
2.1.4.1. Elemen-elemen Atmosfer.....	16
2.1.4.1.1. <i>Exterior</i> (Bagian Luar Toko).....	16
2.1.4.1.2. <i>General Interior</i> (Bagian Dalam Toko).....	20
2.1.4.1.3. <i>Store Layout</i> (Tata Letak Toko).....	26
2.1.4.1.4. <i>Interior POP Displays</i> (Area Pembelian Dalam Toko).....	30

2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.5.2. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen....	34
2.2. Kerangka Pemikiran.....	36
2.3. Hipotesis.....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian.....	41
3.1.1. Metode Penelitian yang digunakan.....	41
3.1.2. Operasional Variabel.....	41
3.1.3. Sumber dan Cara Penentuan Data.....	44
3.1.4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.1.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	48

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

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	53
4.1.3. Struktur Organisasi.....	54
4.1.4. Aktivitas Perusahaan.....	67
4.2. Karakteristik Pelanggan.....	69
4.3. Pelaksanaan Penataan Atmosfer pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	77
4.3.1. <i>Exterior</i> pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	78
4.3.2. <i>General Interior</i> pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	79
4.3.3. <i>Store Layout</i> pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	83

4.3.4. <i>Interior POP Displays</i> pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	84
4.4. Penilaian Konsumen Terhadap Pelaksanaan Penataan Atmosfer pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> , ...	84
4.4.1. Penilaian Konsumen Terhadap <i>Exterior</i> Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	85
4.4.1.1 Penilaian Konsumen Terhadap <i>General Interior</i> Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	89
4.5. Pengaruh Penataan Atmosfer Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Kampung Daun <i>Culture Gallery &amp; Cafe</i> .....	96
4.5.1. Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen.....	96
4.5.2. Perhitungan Korelasi.....	103
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	113
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>viii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Tipe-tipe Restoran.....	12
3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	42
4.4.1.1 Kejelasan Papan Nama.....	85
4.4.1.2 Kenyamanan Lingkungan Sekitar.....	86
4.4.1.3 Keunikan Bentuk Bangunan.....	87
4.4.1.4 Keamanan Tempat Parkir.....	88
4.4.2.1 Kualitas Warna dan Pencahayaan didalam Ruangan.....	89
4.4.2.2 Aroma dan Alunan Musik di Kampung Daun.....	90
4.4.2.3 Kemenarikan Tekstur Dinding.....	91
4.4.2.4 Kesejukan Sirkulasi Udara.....	92
4.4.2.5 Keramahan, Kecepatan, dan Pengetahuan Karyawan.....	93
4.4.2.6 Kecukupan Jumlah Kasir.....	94
4.4.2.7 Kebersihan Ruangan Dalam dan Luar.....	95
4.5.1. Kepuasan Konsumen.....	96
4.5.2 Kenyamanan Ketika Berkunjung.....	97
4.5.3 Waktu yang Dhabiskan.....	98
4.5.5. Kenikmatan Akan Suasana.....	99
4.5.6. Kesenangan Konsumen Terhadap Kampung Daun.....	100
4.5.7. Keamanan Rumah Makan.....	101
4.5.8. Keinginan Merekomendasikan.....	102
4.5.9. Kunjungan Kembali.....	103
4.6.1. Perhitungan Korelasi Pearson.....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	34
4.1. Struktur Organisasi Rumah Makan Kampung Daun.....	55
4.2.1. Data Pelanggan berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2.2. Data Pelanggan berdasarkan Usia.....	70
4.2.3. Data Pelanggan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
4.2.4. Data Pelanggan berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	72
4.2.5. Data Pelanggan berdasarkan Pendapatan Rata-rata Tiap Bulannya..	73
4.2.6. Data Pelanggan berdasarkan Media promosi.....	74
4.2.7. Data Pelanggan berdasarkan Kendaraan yang Digunakan.....	75
4.2.8. Data Pelanggan berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	76
4.2.9. Data Pelanggan berdasarkan Jumlah Uang yang dikeluarkan Dalam Sekali Kunjungan.....	77