



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA CAFE TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN
(Studi pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang)**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

Aditya Farhan Purnawarman

14020217140047

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya Farhan Purnawarman

NIM : 14020217140047

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang
Konsumen (Studi Kasus pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana semestinya.

Semarang, 27 Desember 2021

Pembuat pernyataan



Aditya Farhan Purnawarman

NIM. 14020217140047

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang)

Nama : Aditya Farhan Purnawarman

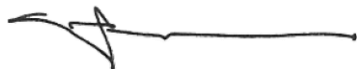
NIM : 140202017140047

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 27 Desember 2021

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.
NIP. 19640827 199001 1 001


Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

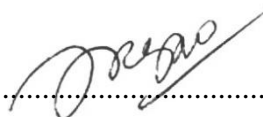
Dosen Pembimbing

1. Drs. Agus Hermani DS., MM

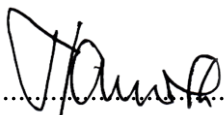
(..........)

Dosen Penguji

1. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati M.S

(..........)

2. Drs. Handojo Djoko Waloejo M.Si.

(..........)

3. Drs. Agus Hermani DS., MM

(..........)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“hidup bukan lomba. Semua punya jalannya masing-masing”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang terus menerus mendoakan saya dan juga selalu mendukung saya untuk terus selalu bersyukur dan berusaha menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak dan Adik saya, mas Adam dan Gosi yang selalu memberikan semangat dan sudah banyak memberikan dukungan secara moril maupun materi dalam penyusunan skripsi.
3. Manager dari Cafe Portobello Sumurboto Semarang Mas Bayu yang sudah memberikan kesempatan saya untuk meneliti dan membantu penyelesaian skripsi saya.
4. Nuzulina Faradila yang selalu ada untuk membantu, memberi semangat dan mendengar segala keluh kesah saya. Terima kasih sudah membuat tertawa dan tersenyum disaat hari-hari sulit mengerjakan skripsi hingga skripsi selesai. Terima kasih sudah bertemu saya dan menemani saya sampai selesai. Semoga masuk surga ya nak.
5. Untuk sahabat saya semasa kuliah Atika Dewintari yang selalu memberikan dukungan semangat untuk mengerjakan tugas kuliah dan juga skrip. *Forever partner in crime.*

6. Dosen Pembimbing I dan II saya, Bapak Agus Hermani dan Prof. Ari yang selalu membimbing dalam proses penyusunan Skripsi
7. Untuk Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan perkuliahan.
8. Untuk teman-teman dekat saya yang selalu membantu saya semasa perkuliahan, Agung, Rio, Yusrok, Nopi, Dapa, Ayu, Alin, Funny, Martha, Fadhil, Shabilla, Salma, Kenny, Kem, Ryland, Wepe dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Terima kasih atas candaan dan bantuannya saat masa-masa perkuliahan.
9. Untuk teman-teman kosan saya sekaligus teman seperjuangan skripsi, Dany, Bobit, Falah, Zula, Yahya, Ical, Sapri, dan Ravi yang sudah memberikan dukungan semangat dan berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi.
10. Untuk teman-teman seperbimbingan, Nay, Soni, Arip, Faisal, Mufidah, Nadia, Laorry yang telah saling membantu dan menyemangati saat menyusun skripsi.
11. Untuk teman-teman dekat semasa SMA saya sampai sekarang, Putri, Ibeng, Gamal, Imam, Fikri, Manda, Indah, Fadil, Stella, Coco, Bajay yang sudah banyak mendoakan saya dan memberikan dukungan moril untuk menyelesaikan skripsi.
12. Untuk teman-teman demisioner laskar aguna yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah mewarnai kehidupan kuliah saya.
13. Terakhir, saya berterimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai ke titik ini. Kau terbaik!

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA CAFE TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN
(Studi pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang)**

ABSTRAK

Industri kuliner setiap tahunnya selalu mengalami perubahan yang sangat dinamis mulai dari produk yang dihasilkan hingga konsep tempat hal ini yang menyebabkan ketatnya persaingan didalam industri kuliner pada saat ini. Dari berbagai macam bisnis industri kuliner, cafe menjadi salah satu bisnis industri kuliner yang banyak diminati oleh penggiat usaha dan juga konsumen dikarenakan berbagai factor. Untuk memenangkan persaingan dalam usaha cafe, salah satunya adalah dengan memiliki tingkat minat beli ulang yang tinggi. Minat beli yang tinggi dapat dipengaruhi dengan kualitas produk yang baik dan juga suasana cafe yang nyaman. Pada kenyataannya, tidak semua usaha cafe mempunyai tingkat minat beli ulang yang tinggi termasuk Cafe Portobello Sumurboto Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk dan suasana cafe terhadap minat beli ulang konsumen Cafe portobello Sumurboto Semarang. Tipe yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe peneltian *explanatory research* dan Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. sampel yang digunakan adalah 100 konsumen yang pernah melakukan aktivitas pembelian produk apapun pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang. Pengujian analisis data regresi menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, suasana cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dan kualitas produk dan suasana cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Suasana Cafe, dan Minat beli ulang.

THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY AND CAFE ATMOSPHERE ON CONSUMERS REPURCHASING INTENTION

ABSTRACT

The culinary industry every year is always changing dynamic of the product is produced to the concept of place it is that is causing the tightness of competition in the culinary industry at this time. From a wide variety of business the culinary industry, the cafe becomes one of the business of the culinary industry are much in demand by the instigators of the business and also of consumers due to various factors. To win the competition in the business cafe, one of which is to have a level of interest in purchasing a high re. Interest to buy high can be influenced by the good product quality and also the atmosphere of the cafe which is convenient. In fact, not all business cafe has a high level of interest in purchasing a high re-include Cafe Portobello Sumurboto Semarang. This research aims to know the influence between product quality and the atmosphere of the cafe to the repurchase intention of consumers Cafe portobello Sumurboto Semarang. The type used in this study are the type of research is explanatory research and sampling Technique in this research is non probability sampling. the sample used is 100 consumers who never perform activities purchase of any product at the Cafe Portobello Sumurboto Semarang. Testing regression data analysis using SPSS 25.0. The results of this study show the product quality and significant positive effect on repurchase intention, the atmosphere of the cafe and significant positive effect on repurchase intention and the quality of the product and the atmosphere of the cafe and significant positive effect on repurchase intention.

Keywords: Product Quality, the Atmosphere of the Cafe, and repurchase intention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro. Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang)” ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati M.S selaku dosen penguji II yang telah membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan

kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 4 Agustus 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aditya Farhan Purnawarman', written in a cursive style.

Aditya Farhan Purnawarman

NIM. 14020217140047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Kerangka Teori.....	14
1.5.1 Perilaku Konsumen	14
1.5.2 Minat Beli Ulang.....	15
1.5.3 Kualitas Produk.....	20
1.5.4 Suasana Cafe	24
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	29
1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	29
1.6.2 Pengaruh Suasana Cafe (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	31
1.6.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Suasana Cafe (X2) terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Y).....	33
1.7 Penelitian Terdahulu.....	35
1.8 Hipotesis.....	36
1.9 Definisi Konseptual	37
1.9.1 Kualitas Produk	37
1.9.2 Suasana Cafe	37
1.9.3 Minat Beli Ulang.....	38
1.10 Definisi Operasional	38
1.10.1 Kualitas Produk.....	38

1.10.2	Suasana Cafe	39
1.10.3	Minat Beli Ulang.....	39
1.11	Metode Penelitian	40
1.11.1	Tipe Penelitian	40
1.11.2	Populasi dan Sampel	40
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	41
1.11.4	Jenis dan Sumber Data	42
1.11.5	Skala Pengukuran.....	44
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data	44
1.11.7	Teknik Pengolahan Data	45
1.11.8	Instrumen Penelitian.....	47
1.11.9	Teknis Analisis Data.....	48
BAB II	54
2.1	Sejarah Singkat Café Portobello Sumurboto Semarang	54
2.2	Visi, Misi dan Logo Perusahaan.....	55
2.2.1	Visi Perusahaan	56
2.2.2	Misi Perusahaan	56
2.2.3	Logo Perusahaan	57
2.3	Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan	58
2.3.1	Struktur Organisasi.....	58
2.4	Identitas Responden.....	63
2.4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	63
2.4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden	64
2.4.3	Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan Responden	64
2.4.4	Pendapatan Responden Per Bulan.....	66
BAB III	68
3.1	Uji Validitas.....	69
3.2	Uji Reliabilitas.....	76
3.3	Kualitas Produk pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	77
3.3.1	Cita rasa makanan dan minuman yang ditawarkan Cafe Portobello Sumurboto Semarang	78
3.3.2	Keragaman Menu Makanan dan Minuman yang Dimiliki Cafe Portobello Sumurboto Semarang	79
3.3.3	Kelayakann Porsi pada Makanan dan Minuman yang diberikan oleh Cafe Portobello Sumurboto Semarang	81
3.3.4	Penampilan Makanan dan Minuman Cafe Portobello Sumurboto Semarang	

.....	82
3.3.5 Kekhasan pada Makanan dan Minuman pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	83
3.3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	84
3.3.7 Kategorisasi Kualitas Produk pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	86
3.4 Suasana Cafe pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	89
3.4.1 Tampilan Bagian Luar Cafe Portobello Sumurboto Semarang (<i>exterior</i>)	90
3.4.2 Bagian Dalam Ruangan Cafe Portobello Sumurboto Semarang (<i>Interior</i>)	92
3.4.3 Keteraturan Tata Ruang Cafe Portobello Sumurboto Semarang	95
3.4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Suasana Cafe pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	96
3.4.5 Kategorisasi Suasana Cafe pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	98
3.5 Minat Beli Ulang pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	101
3.5.1 Minat untuk Membeli Di masa yang Akan Datang.....	102
3.5.2 Minat Untuk Menjadikan Produk Cafe Portobello Sumurboto Semarang Sebagai Referensi Utama	103
3.5.3 Minat Untuk Selalu Mencari Informasi Mengenai Produk Yang Diminatinya.....	104
3.5.4 Minat Untuk Mereferensikan Produk Kepada Orang Lain	105
3.5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Beli Ulang pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	107
3.5.6 Kategorisasi Minat Beli Ulang pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	108
3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Konsumen	111
3.6.1 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	113
3.6.2 Koefisien Determinasi.....	116

3.6.3	Regresi Linier Sederhana	117
3.6.4	Uji t	119
3.7	Pengaruh Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.....	121
3.7.1	Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	122
3.7.2	Koefisien Determinasi.....	125
3.7.3	Regresi Linier Sederhana	126
3.7.4	Uji t	128
3.8	Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.....	130
3.8.1	Koefisien Korelasi.....	131
3.8.2	Koefisien Determinasi.....	132
3.8.3	Regresi Linier Berganda.....	133
3.8.4	Uji F	136
3.9	Pembahasan	138
BAB IV	144
PENUTUP	144
4.1	Kesimpulan.....	144
4.2	Saran	146
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	151

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Cafe Portobello Sumurboto Semarang Tahun 2016-2020 ..	10
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2.1	Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 2.2	Usia Responden.....	64
Tabel 2.3	Status Perkawinan Responden.....	65
Tabel 2.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	65
Tabel 2.5	Pekerjaan Responden	66
Tabel 2.6	Pendapatan Responden.....	67
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	71
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Suasana Cafe	73
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang	75
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk, Suasana Cafe, dan Minat Beli Ulang	77
Tabel 3.5	Cita Rasa Makanan dan Minuman Cafe Portobello Sumurboto Semarang..	79
Tabel 3.6	Keragaman Menu Makanan dan Minuman Cafe Portobello Sumurboto Semarang	79
Tabel 3.7	Kelayakan Porsi Makanan dan Minuman Cafe Portobello Sumurboto Semarang	81
Tabel 3.8	Penampilan Makanan dan Minuman Cafe Portobello Sumurboto Semarang	82
Tabel 3.9	Kekhasan Makanan dan Minuman pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	84
Tabel 3.10	Nilai Rata-Rata Indikator Variabel Kualitas Produk pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	84
Tabel 3.11	Kategorisasi Variabel Kualitas Produk pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	86
Tabel 3.12	Tampilan Bagian Luar Cafe Portobello Sumurboto Semarang (eksterior dan konstruksi).....	91
Tabel 3.13	Bagian Dalam Ruangan Cafe Portobello Sumurboto Semarang	93
Tabel 3.14	Keteraturan Tata Ruang Cafe Portobello Sumurboto Semarang.....	95
Tabel 3.15	Nilai Rata-rata Indikator Variabel Suasana Cafe pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	96
Tabel 3.16	Kategorisasi Variabel Suasana Cafe pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	98
Tabel 3.17	Minat untuk membeli di masa yang akan datang	102
Tabel 3.18	Minat untuk menjadikan produk Cafe Portobello Sumurboto Semarang sebagai referensi utama	103
Tabel 3.19	Minat untuk selalu mencari informasi tentang produk yang diminatinya .	104
Tabel 3.20	Minat untuk mereferensikan produk yang kepada orang lain	105
Tabel 3.21	Nilai Rata-Rata Indikator Variabel Minat Beli Ulang pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	107
Tabel 3.22	Kategorisasi Variabel Minat Beli Ulang pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	111
Tabel 3.23	Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	113
Tabel 3.24	Tabel Silang Variabel Kualitas Produk (X1) dan Minat Beli Ulang Konsumen (Y)	115

Tabel 3.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	116
Tabel 3.26	Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.....	117
Tabel 3.27	Koefisien Korelasi Suasana Cafe Terhadap Minat Beli Ulang	123
Tabel 3.28	Tabel Silang Variabel Suasana Cafe (X2) dan Minat Beli Ulang Konsumen (Y)	123
Tabel 3.29	Hasil Uji Koefisien Determinasi Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang	125
Tabel 3.30	Regresi Linier Sederhana Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.....	126
Tabel 3.31	Koefisien Korelasi Kualitas Produk dan Suasana Cafe Terhadap Minat Beli Ulang	132
Tabel 3.32	Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang	132
Tabel 3.33	Regresi Linier Berganda Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen	133
Tabel 3.34	Uji F Kualitas Produk dan Suasana Cafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Konsumen terhadap Kualitas Produk Café Portobello Sumurboto Semarang	5
Gambar 1. 2 Review Konsumen terhadap Suasana Cafe pada Cafe Portobello Sumurboto Semarang	5
Gambar 2. 1 Logo Portobello Cafe	58
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	60
Gambar 3.1 Uji T Kualitas Produk	120
Gambar 3.2 Uji T Suasana Cafe	129
Gambar 3.3 Uji F.....	137