



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS *WORK FROM CAFÉ* DI JANJI Jiwa MUCHTAR
DEPOK)**



SANDHIRA AUDYNA RAMADHAN

NIM: 2205421045

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

SANDHIRA AUDYNA RAMADHAN. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus *Work From Cafe* di Janji Jiwa Muchtar Depok. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan studi kasus *work from cafe* di Janji Jiwa Muchtar Depok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen wanita dan pria, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode pengambilan *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan perhitungan rumus *G*Power* versi 3.1.9.7 didapatkan hasil sebanyak 130 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, kemudian dalam teknik analisis data dilakukan uji validitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji signifikansi parsial T (uji statistik T). Uji signifikansi simultan F (uji statistik F) dan uji koefisien determinasi menggunakan program SPSS versi 27 *for windows*. Berdasarkan hasil uji secara parsial atau uji statistik T, variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai $T\text{-Hitung} = 5,571 > T\text{-Tabel} = 1,656$. Sedangkan variabel *store atmosphere* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai $T\text{-Hitung} = 5,187 > T\text{-Tabel} = 1,656$. Berdasarkan hasil uji secara simultan atau uji statistik F, variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,421 yang menunjukkan bahwa 42% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan dan *store atmosphere*, sedangkan 57,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

SANDHIRA AUDYNA RAMADHAN. The Influence of Service Quality and Store Atmosphere on Customer Loyalty: A Case Study of the "Work From Cafe" Trend at Janji Jiwa Muchtar Depok. Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic, 2026.

*This study aims to determine and analyze the influence of service quality and store atmosphere on customer loyalty, specifically within the context of the "work from cafe" trend at Janji Jiwa Muchtar Depok. A quantitative research method was employed. The study population consisted of male and female consumers, with a non-probability sampling technique specifically purposive sampling used for selection. Sample size determination was conducted using the G*Power formula (version 3.1.9.7), resulting in a total of 130 respondents. Data collection was carried out via questionnaires, followed by data analysis involving validity testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, partial significance testing (T-test), simultaneous significance testing (F-test), and determination of the coefficient of determination using SPSS version 27 for Windows. Based on the partial test (T-test) results, the service quality variable had a significant influence on customer loyalty ($T_{\text{calculated}} = 5.571 > T_{\text{table}} = 1.656$). Similarly, the store atmosphere variable had a significant influence on customer loyalty ($T_{\text{calculated}} = 5.187 > T_{\text{table}} = 1.656$). The simultaneous test (F-test) results indicated that the service quality and store atmosphere variables collectively had a significant influence on customer loyalty. The coefficient of determination yielded an R-value of 0.421, indicating that 42% of customer loyalty is influenced by the independent variables of service quality and store atmosphere, while the remaining 57.9% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalt



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Sandhira Audyna Ramadhan
Nim : 2205421045
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan studi kasus work from cafe di Janji Jiwa Muchtar Depok

Pembimbing I
Pembimbing II
Depok, 24 Juli 2026

Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd.
NIP 196209121988032003

Meisa Sofia, S.Tr., M.Par.
NIP 199205032024062002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP 198007112015041001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sandhira Audyna Ramadhan
Nim : 2205421045
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Work From Café di Janji Jiwa Muchtar Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 24 Juli 2026
Waktu : 10.00 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd.
NIP 196209121988032003
Penguji I : Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP 198609082020122006
Penguji II : Nuria Puspitasari, S.E., M.Ec.Dev.
NIP 197305112024212001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 24 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,

Sandhira Audyna Ramadhan
NIM 2205421045



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan studi kasus *Work From Cafe* di Janji Jiwa Muchtar Depok.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan (S. Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Selain itu, tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menjalani pendidikan di Administrasi Bisnis Terapan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang terlibat untuk membantu dan mendukung penulis baik secara moril ataupun material untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Chandra S.AB., M.Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Meisa Sofia, S.Tr., M.Par. selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan, saran dan petunjuk kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Mamah Erly dan Papah Ramadhan keluarga yang selalu memberi dukungan serta mendoakan penulis sehingga diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Kedua kakak saya Silvylna dan Silvanny yang sudah menjadi pendengar yang baik dan terimakasih atas bantuan, pinjaman fasilitas, kopi-kopi penahan kantuk, dan dukungan tanpa henti yang sudah diberikan.
9. Untuk sahabat-sahabat terbaikku, Terima kasih sudah bersedia diganggu waktunya, mendengarkan semua keluh kesah dan drama selama proses pengerjaan ini. Terima kasih untuk setiap cangkir kopi, obrolan random yang mengembalikan *mood*, dan motivasi tanpa henti. Karya ini selesai juga berkat energi positif dari kalian.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi bagi penulisan selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 24 Juli 2026
Penulis,

Sandhira Audyna Ramadhan
NIM 2205421045



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Tujuan pelayanan	14
2.2 <i>Store atmosphere</i>	14
2.1.2 Indikator <i>Store atmosphere</i>	15
2.3 Loyalitas Pelanggan	17
2.3.1 Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.4 Hasil Penelitian/Jurnal yang relevan	19
2.5 Deskripsi Konseptual	26
2.6 Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.1.1 Waktu Penelitian	29



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.2 Tempat Penelitian.....	30
3.2 Kerangka Penelitian	30
3.3 Metode Penelitian.....	31
3.3.1 Populasi dan Sampel	31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.3 Variabel Operasional Penelitian	36
3.3.4 Teknik Pengolahan Data.....	39
3.3.5 Uji Instrumen	40
3.3.6 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Rekapitulasi Data.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	48
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	52
4.2.3 Karakteristik Responden	54
4.2.4 Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	59
4.2.5 Rekapitulasi Data Variabel <i>Store atmosphere</i> (X2).....	68
4.2.6 Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	75
4.2.7 Analisis Uji Asumsi Klasik	79
4.2.8 Analisis Uji Hipotesis.....	85
4.3 Pembahasan.....	94
BAB V	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating Lokasi Janji Jiwa di Kota Depok.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Jurnal yang Relevan.....	19
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	36
Tabel 3. 3 Variabel Operasional	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pre-test Variabel Store atmosphere (X2).....	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Store atmosphere (X2)	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	53
Tabel 4. 7 Persentase Tingkat Persetujuan	60
Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Tangible	60
Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Reliability	61
Tabel 4. 10 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Responsiveness	63
Tabel 4. 11 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Assurance.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Empathy.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Eksterior	68
Tabel 4. 14 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator General Interior	69
Tabel 4. 15 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Store Layout	71
Tabel 4. 16 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Interior Display.....	73
Tabel 4. 17 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Repeat Purchase	75
Tabel 4. 18 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Retention	76
Tabel 4. 19 Hasil Rekapitulasi Responden Indikator Referrals	77
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	79
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolineritas.....	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
Tabel 4. 23 Uji Signifikansi T	88
Tabel 4. 24 Hasil Uji Signifikansi F (Uji Simultan).....	90
Tabel 4. 25 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Tabel 4. 26 Uji Korelasi Secara Parsial.....	92

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan PBD Industri Makanan & Minuman Indonesia	1
Gambar 1. 2 Sistem Kerja yang disukai Gen Z, Milenial, dan Gen X.....	3
Gambar 1. 3 Top Brand Index dalam Retail Caffe oleh Top Brand Awards	5
Gambar 1. 4 Ulasan Janji Jiwa Jl Raya Muchtar Depok.....	8
Gambar 2. 1 Deskripsi Konseptual	26
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	30
Gambar 3. 2 Hasil Perhitungan Ukuran Sampel G*Power 3.1.9.7	34
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan berapa kali datang Work from cafe.....	55
Gambar 4. 2 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 3 Kategori Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4. 4 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4. 5 Kategori Responden Berdasarkan Berapa Lama WFC	58
Gambar 4. 6 Kategori Responden Berdasarkan Faktor Utama WFC	59
Gambar 4. 7 Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	80
Gambar 4. 8 Grafik P-Plot Hasil Uji Normalitas	81
Gambar 4. 9 Scatterplot.....	84

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 Data Tabulasi Pre-Test Kualitas Pelayanan (X1).....	104
Lampiran 3 Data Tabulasi Pre-Test Store Atmosphere (X2).....	109
Lampiran 4 Data Tabulasi Pre-Test Loyalitas Pelanggan (Y).....	110
Lampiran 5 Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	111
Lampiran 6 Tabel R Uji Validitas Pre-Test	115
Lampiran 7 Output SPSS Uji Asumsi Klasik dan Uji.....	116
Lampiran 8 T-Tabel	120
Lampiran 9 F-Tabel.....	121
Lampiran 10 Data Tabulasi Final Kualitas Pelayanan (XI)	122
Lampiran 11 Data Tabulasi Final Store Atmosphere (X2).....	125
Lampiran 12 Data Tabulasi Final Loyalitas Pelanggan (Y).....	129
Lampiran 13 CV.....	133

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

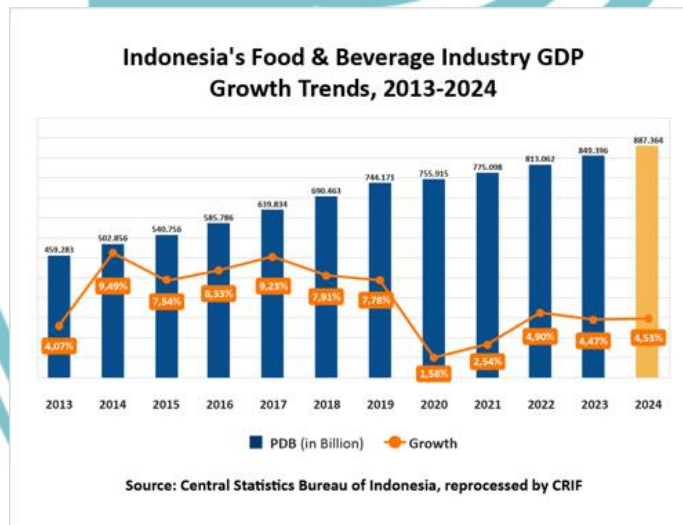
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Kementerian Perindustrian (2024), industri *food and beverage* merupakan salah satu sektor manufaktur strategis yang terus mengalami pertumbuhan melalui peningkatan kapasitas produksi, inovasi produk, serta penyesuaian terhadap perubahan kebutuhan dan perilaku konsumen. Industri food and beverage (F&B) di Indonesia terus mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pertumbuhan tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan serta permintaan masyarakat terhadap produk makanan dan minuman. akan produk konsumsi yang berkualitas, dan memiliki nilai pengalaman. Berdasarkan data Gambar 1.1 di bawah ini adalah pertumbuhan PDB Industri Makanan dan Minuman Indonesia.



Gambar 1. 1 Tren Pertumbuhan PDB Industri Makanan & Minuman Indonesia
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Berdasarkan gambar data 1.1 Badan Pusat Statistik (BPS), (*Food & Beverage/F&B*) menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan konsisten dalam satu dekade terakhir. Nilai Produk Domestik Bruto (PDB) sektor ini meningkat dari sekitar



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rp459 triliun pada tahun 2013 menjadi Rp887 triliun pada tahun 2024. Sebelum pandemi, laju pertumbuhan industri F&B berada pada kisaran 7–9%, menandakan tingginya permintaan dan peran strategis sektor ini dalam perekonomian nasional. Pada tahun 2020, pertumbuhan industri F&B mengalami perlambatan hingga 1,58% akibat pandemi COVID-19. Namun, sejak tahun 2022, sektor ini kembali menunjukkan pemulihan dengan pertumbuhan sebesar 4,90% pada 2022, 4,47% pada 2023, dan 4,53% pada 2024. Pemulihan ini sejalan dengan meningkatnya aktivitas konsumsi masyarakat dan perubahan gaya hidup.

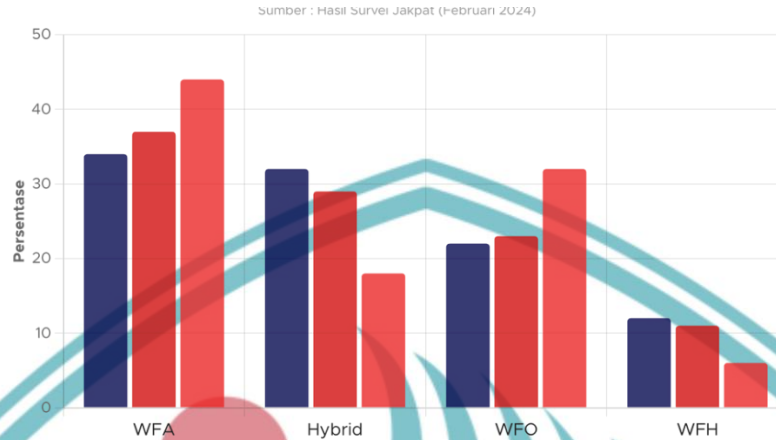
Sejak terjadinya pandemi COVID-19, terjadi perubahan pola kerja masyarakat yang mengadopsi *work from home* dan fleksibilitas lokasi bekerja. Perubahan pola kerja dan gaya hidup masyarakat turut memengaruhi preferensi individu dalam memilih tempat untuk beraktivitas. Konsep kerja yang tidak terikat ruang, seperti *Work From Anywhere* (WFA), menjadi pilihan yang semakin diminati karena memberikan kebebasan dalam menentukan lokasi kerja yang dirasa nyaman dan mendukung produktivitas.

Preferensi terhadap sistem kerja yang fleksibel juga didukung oleh data yang menunjukkan adanya kecenderungan generasi tertentu dalam memilih sistem kerja yang lebih praktis dan fleksibel. Perkembangan pola kerja modern membuat banyak individu, khususnya Generasi Z dan Milenial, lebih menyukai sistem kerja yang dapat dilakukan dari berbagai tempat, termasuk *café*. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya tren *Work from café* sebagai alternatif tempat bekerja yang nyaman dan mendukung produktivitas. Berikut pada Gambar 1.2 disajikan data mengenai sistem kerja yang disukai oleh Generasi Z, Milenial, dan Generasi X.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 2 Sistem Kerja yang disukai Gen Z, Milenial, dan Gen X

Sumber: Goodstats, 2024

Berdasarkan gambar data 1.2 *Hasil Survei Work From Anywhere* (WFA) dari Goodstats (2024) merupakan sistem kerja yang paling diminati oleh seluruh kelompok generasi, khususnya Generasi Z dengan persentase tertinggi ($\pm 44\%$), diikuti oleh Milenial ($\pm 37\%$) dan Generasi X ($\pm 34\%$). Dominannya preferensi terhadap WFA menunjukkan adanya pergeseran pola kerja masyarakat menuju sistem kerja yang fleksibel dan tidak terikat pada satu lokasi tertentu.

Preferensi terhadap WFA secara langsung mendorong pemanfaatan ruang publik sebagai alternatif tempat kerja, salah satunya adalah *coffee shop*. Konsep WFA sering diwujudkan dalam bentuk *Work from cafe* (WFC), di mana konsumen memilih *cafe* sebagai lokasi kerja atau belajar karena menawarkan suasana yang lebih nyaman, fleksibel, dan mendukung produktivitas dibandingkan bekerja dari rumah atau kantor formal. Berdasarkan penelitian Husna dkk., (2023) *coffee shop* digunakan untuk memfasilitasi generasi milenial dalam kegiatan rutin yang dijalani seperti bertukar pikiran, berdiskusi pekerjaan, mengerjakan tugas, maupun nongkrong bersama dengan rekan.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, kedai kopi telah mengalami pergeseran fungsi dari sekadar tempat konsumsi menjadi ruang aktivitas sosial dan profesional.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gustiawan & Satriyono (2022) menunjukkan bahwa gaya hidup mendorong konsumen mengunjungi kafe sebagai tempat beraktivitas, seperti pertemuan komunitas, diskusi bisnis, rapat, hingga bertemu kolega di luar kantor. Temuan ini diperkuat oleh Hardiyanti & Puspa (2021) yang mengungkapkan adanya perubahan pola konsumsi, di mana pengunjung kafe tidak hanya membeli makanan dan minuman, tetapi juga beraktivitas dalam durasi yang lebih lama, dengan pertimbangan utama pada tingkat kenyamanan yang dipengaruhi oleh *store atmosphere*, seperti dekorasi, *interior*, dan alunan musik. Persamaan dari kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa kenyamanan tempat menjadi faktor kunci dalam pemilihan kafe sebagai ruang aktivitas. Sejumlah penelitian terdahulu mendukung hubungan tersebut. Penelitian oleh Astaantika dkk., (2023) Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *coffee shop*. Penelitian lain oleh Saputra dkk., (2023) menemukan bahwa *Store atmosphere* terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian yang sudah ada masih berfokus pada kepuasan pelanggan atau minat beli ulang, bukan secara spesifik dalam konteks *Work From Café*. Selain itu, masih terdapat kesenjangan penelitian *research gap* terkait lokasi dan konteks studi. Penelitian tentang kualitas pelayanan dan *store atmosphere* umumnya dilakukan di kota besar seperti Jakarta atau Bandung, sementara kajian empiris di wilayah Depok yang dikenal sebagai kota pelajar dengan tingkat mobilitas mahasiswa yang tinggi masih relatif terbatas. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Depok (2023), jumlah penduduk Kota Depok pada tahun 2023 diproyeksikan mencapai 2.145.405 jiwa. Sebagian besar penduduk Kota Depok berada pada kelompok usia muda dan usia produktif di bawah 45 tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kota Depok memiliki potensi bonus demografis yang cukup besar, khususnya dari kalangan pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda. khususnya dari kalangan pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda. khususnya dari



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kalangan pelajar dan mahasiswa berpotensi besar menjadi pengguna *coffee shop* dengan konsep *Work From Café*.

Salah satu *coffee shop* yang menonjol dalam konteks ini adalah Janji Jiwa berdasarkan survei memperoleh penghargaan *Top Brand Award*. *Top Brand Award* adalah sebuah Lembaga riset yang bertujuan untuk menentukan merk terbaik menurut preferensi konsumen Indonesia. Proses pemilihan merk terbaik ini melibatkan partisipasi dari konsumen yang tersebar di belasan kota di Indonesia. Untuk menentukan merk terbaik, Lembaga tersebut menggunakan pengukuran survei yaitu *Top of Mind Share*, *Top of Market Share*, dan *Top of Commitment Share*.

2020		2021		2022		2023	
Merek	TBI	Merk	TBI	Merk	TBI	Merk	TBI
Janji Jiwa	29.80%	Janji Jiwa	39.50%	Janji Jiwa	38.30%	Janji Jiwa	39.50%
Kenangan	39.90%	Kenangan	36.70%	Kenangan	0%	Kenangan	39.70%
Kulo	12.40%	Kulo	10.20%	Kulo	6.30%	Kulo	0%
Fore	5.10%	Fore	6.40%	Fore	6.50%	Fore	7.50%

Gambar 1. 3 Top Brand Index dalam Retail Caffe oleh Top Brand Awards

Sumber: Top Index

Merujuk Gambar 1.3, meskipun memegang presentase tertingginya tidak menentu, janji jiwa konsisten diatas angka 29%. Janji Jiwa menunjukkan performa merk yang cenderung stabil dan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini terlihat dari nilai *Top Brand Index* Janji Jiwa yang meningkat dari 29,80% pada tahun 2020 menjadi 39,50% pada tahun 2021, kemudian sedikit menurun menjadi 38,30% pada tahun 2022, dan kembali meningkat menjadi 39,50% pada tahun 2023. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa Janji Jiwa mampu mempertahankan eksistensi dan daya saing mereknya di tengah persaingan industri coffee shop di Indonesia, sehingga tetap menjadi salah satu merk kopi yang banyak diminati konsumen.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 1 Rating Lokasi Janji Jiwa di Kota Depok

No	Alamat	Rating
1.	Jl. Margonda No.27, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424	4,5/5
2.	Jl. Sentosa Raya No.94, Mekar Jaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat	4,7/5
3.	Jl. Nusantara Raya No.136, Beji, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16421	4,4/5
4.	Graha DL, Jl. Tole Iskandar no.8B, Sukmajaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16412	4,7/5
5.	DAVE Apartment, Jl. Palakali, Kukusan, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16425	4,5/5
6.	Grand Depok City, Jl. Boulevard Grand Depok City, Tirtajaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16412	4,4/5
7.	Cisalak Ps., Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat 16452	4,5/5
8.	Jl. Raya Sawangan No.34, Mampang, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16433	4,4/5
9.	Jl. Meruyung Raya, Rangkapan Jaya Baru, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16434	4,5/5
10.	Pd. Jaya, Kec. Cipayung, Kota Depok, Jawa Barat 16436	4,6/5
11.	Cimpaeun, Kec. Tapos, Kota Depok, Jawa Barat 16459	4,6/5
12.	Jl. Raya Muchtar Blok Armeni No.3, RT.1/RW.5, Bojongsari Lama, Kec. Bojongsari, Kota Depok, Jawa Barat 16516	4,5/5
13.	Jl. Raya Muchtar No.40, RT.002/RW.004, Bojongsari Lama, Kec. Bojongsari, Kota Depok, Jawa Barat 16516	4,0/5

Data diolah, 2026

Tabel 1.1 di atas menunjukkan persebaran lokasi gerai Janji Jiwa yang berada di Kota Depok. Berdasarkan hasil observasi melalui Google Maps, gerai Janji Jiwa yang berlokasi di Jalan Raya Mochtar Depok memiliki rating paling rendah dibandingkan gerai Janji Jiwa lainnya di Kota Depok, yaitu sebesar 4,0/5. Kondisi tersebut menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut mengingat Janji Jiwa merupakan salah satu merek *coffee shop* yang memiliki tingkat popularitas tinggi di Indonesia. Perbedaan penilaian ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan gerai Janji Jiwa Jalan Raya Mochtar Depok memperoleh rating yang lebih rendah dibandingkan lokasi lainnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Konsumen yang merasa nyaman cenderung menghabiskan waktu lebih lama di *café*. Durasi kunjungan yang lebih panjang dapat meningkatkan peluang terjadinya pembelian tambahan. Hal ini didukung oleh penelitian Nazhifah & Widyastuti (2025) yang memperlihatkan *store atmosphere* dan *customer experience* mempunyai pengaruh positif terhadap *repurchase intention* konsumen *coffee shop*. Sebagai *brand* besar, Janji Jiwa diharapkan mampu memberikan standar kualitas pelayanan dan yang baik dan konsisten di setiap outletnya.

Seiring dengan meningkatnya peran *coffee shop* sebagai ruang aktivitas masyarakat, ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Pelanggan tidak hanya menilai produk yang ditawarkan, tetapi juga memperhatikan aspek pelayanan, kenyamanan, serta pengalaman yang dirasakan selama berada di tempat tersebut. Dalam era digital saat ini, pengalaman pelanggan tersebut banyak dituangkan dalam bentuk ulasan pada *platform online* seperti *Google Maps*, yang dapat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas suatu usaha. Namun demikian, berdasarkan penelusuran awal terhadap ulasan pelanggan di *Google Maps*, ditemukan adanya sejumlah keluhan terkait pelayanan di outlet Janji Jiwa Muchtar Depok. Berikut perbandingan ulasan baik dan ulasan buruk pada gambar data 1.2 yang sudah penulis *riset* pada ulasan *Google Maps* Janji Jiwa Muchtar Depok .



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	Ulasan Baik	Ulasan Buruk
1.	Dwi Santika Local Guide · 29 ulasan · 41 foto ★★★★★ 3 bulan lalu Pelayanan ramah dan cepat. Saya datang jam 11.56 mau cari kopi dan roti. Dipilihkan menu combo oleh kak Syifa sehingga lebih hemat Rp. 13.500 untuk pembelian Sahabat Latte Large dan jiwa toast smoke beef and cheese. Makanan: 5/5 Layanan: 5/5 Suasana: 5/5	Deni Rimansyah 3 ulasan ★☆☆☆☆ setahun lalu Pesan antar Sadis lama banget nungguin nya ampe ga mood Layanan: 1/5 Tekan lama untuk memberikan reaksi
2.	Eka dian Pertiwi 7 ulasan · 3 foto ★★★★★ 4 bulan lalu Makan di tempat Tempat nya nyaman , bersih , pegawai nya ramah banget . Makanan: 5/5 Layanan: 5/5 Suasana: 5/5 Tingkat kebisingan Tenang, mudah untuk bicara Ukuran grup 5-8 orang Waktu tunggu Tidak menunggu	fair way 1 ulasan ★☆☆☆☆ 2 tahun lalu tempat duduk bawahnya kotor bgt. bnyk lalat dan binatang lain. pernah order online dan mereka salah kasih order. Makanan: 1/5 Layanan: 1/5 Suasana: 1/5 👍 1
3.	Diah Dwi Lestari 2 ulasan ★★★★★ 7 bulan lalu Food toast beef mayo cheese my fav, untuk minuman tentunya kopi sahabat late enak creamy tidak terlalu strong. Service mba Syifa, mba Diah & mba Nadya sangat amat ramah baik udah seperti temen nongki kalo ngopi sendiri di janjiw. Untuk tempatnya nyaman bersih apalagi Acnya super dingin, toiletnya bersih dan semoga tempatnya lebih besar lagi Amin. Verry very good Salam Sehat dan sukses selalu Makanan: 5/5 Layanan: 5/5 Suasana: 5/5	helni setiawan 2 ulasan ★☆☆☆☆ 2 minggu lalu · Baru pelayanan nya kurang. agak pilih kasih,karyawannya mandang outfit kli y? wkwk. kmrn first time bgt ksn buat nyri tmpt nugas. awal msuk uda pesan dsruh keatas nnti ambil makanannya sndiri. berjalan waktu ada costumer lain yg datang itupun hanya 1 gelas kopi sampai diantar ke atas. kalau diawal si karyawan kasih pilihan mau diantar atau tidak ya gpp, cuma kalau ini karyawannya g blg ksh pilihan. Layanan: 1/5 Suasana: 3/5 👍 1

Gambar 1. 4 Ulasan Janji Jiwa Jl Raya Muchtar Depok
Sumber: Ulasan Google Maps Janji Jiwa Muchtar Depok



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ulasan pelanggan pada gambar 1.4 di atas menunjukkan bahwa Janji Jiwa Muchtar Depok sebagian orang merasakan pelayanan yang ramah, suasana yang nyaman, serta fasilitas yang cukup lengkap dan mendukung aktivitas kerja maupun belajar. Hal ini menjadi nilai tambah yang membuat banyak pelanggan nyaman berkunjung dan memberikan penilaian positif. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan signifikan, terutama pada fasilitas AC, kebersihan, kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, dan sistem pemesanan *online* yang kurang efektif. Kekurangan ini berpotensi mengurangi kenyamanan dan menurunkan tingkat loyalitas pelanggan, pihak manajemen perlu evaluasi berkelanjutan pada aspek pelayanan, kebersihan, kecepatan penyajian, serta fasilitas pendukung agar pengalaman pelanggan semakin optimal dan loyalitas pelanggan dapat terjaga.

Dalam pengelolaan bisnis kedai kopi, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* merupakan faktor penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan, sejalan dengan penelitian fenomena menongkrong di kedai kopi, yang ditemukan oleh Azzahra & Abdurahman (2023). Pikiran yang melandasi pengambilan keputusan untuk melakukan aktivitas di kedai kopi atau kafe diperoleh dari pikiran yang menjadikan *coffee shop* sebagai rumah kedua ketika mengalami kebuntuan ide di rumah, mencari tempat yang nyaman, dan berdalih menjernihkan pikiran dengan suasana yang nyaman di kedai kopi khususnya bagi konsumen yang melakukan aktivitas *Work from café* (WFC). Oleh karena itu, kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan *store atmosphere* yang mendukung menjadi penting untuk meningkatkan kenyamanan serta loyalitas pelanggan di Janji Jiwa.

Berdasarkan uraian tersebut, secara logis kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pelanggan karena interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan dapat membentuk pengalaman positif selama berada di *café*. Pelayanan yang ramah, adil, dan *responsif* akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mendorong keinginan untuk kembali berkunjung. Sementara itu, *store atmosphere* juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena lingkungan fisik yang nyaman, seperti tata ruang yang baik,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pencahayaannya memadai, suhu ruangan yang sejuk, serta fasilitas pendukung yang lengkap dapat membuat konsumen betah dan memilih untuk kembali datang ke *café* tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan di Kopi Janji Jiwa Muchtar Depok, khususnya dalam konteks *Work from café* (WFC). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi pengelola *coffee shop* dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Peran Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan
2. Peran *Store atmosphere* dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan
3. Peran Pelayanan dan *Store atmosphere* dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan
4. Penelitian empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan di wilayah Depok, khususnya pada Janji Jiwa Muchtar Depok, masih belum banyak dilakukan, sehingga terdapat kesenjangan penelitian berdasarkan lokasi dan konteks studi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Janji Jiwa Ruko Muchtar Depok dalam konteks *Work from café* (WFC)?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan di Janji Jiwa Muchtar Depok dalam konteks *Work from café* (WFC)?
3. Apakah kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Kopi Janji Jiwa Muchtar Depok dalam konteks *Work from café* (WFC)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan di Janji Jiwa Muchtar Depok dalam konteks *Work from café* (WFC).
2. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Janji Jiwa Muchtar Depok dalam konteks *Work from café* (WFC).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Janji Jiwa Muchtar Depok dalam konteks *Work from café* (WFC).

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan prima, Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat, yang selama ini lebih sering dikaitkan dengan kepuasan pelanggan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Janji Jiwa Muchtar Depok

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen Janji Jiwa Muchtar Depok dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan *store atmosphere* guna menciptakan kenyamanan konsumen, khususnya bagi konsumen yang melakukan aktivitas *Work from café* (WFC). Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan pelayanan prima dan penataan suasana kedai kopi agar lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen.

b. Bagi Pelaku Usaha *Coffee shop*

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan pembelajaran bagi pelaku usaha *coffee shop* lainnya mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan *store atmosphere* dalam menciptakan loyalitas pelanggan di tengah meningkatnya tren *Work from café* (WFC), sehingga dapat meningkatkan daya saing usaha.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan rujukan bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa, khususnya terkait kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan loyalitas pelanggan dalam konteks *coffee shop* atau industri jasa lainnya.