

SKRIPSI

**PENGARUH *ATMOSPHERE*, *EMPLOYEE ATTITUDE*
DAN *COFFEE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION*
DI STARBUCKS CITILINK LOUNGE BANDARA**

HALIM PERDANAKUSUMA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : JOSUA RALDI BARATA
NIM : 115140284

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Josua Raldi Barata

NIM : 115140284

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi

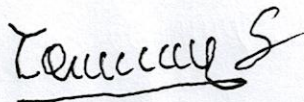
PENGARUH *ATMOSPHERE, EMPLOYEE ATTITUDE* DAN *COFFEE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION* DI STARBUCKS CITILINK LOUNGE BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 30 Januari 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Keni S.E., M.M., Dr.
2. Anggota : Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M.
Cokki S.E., M.M., Dr.

Jakarta, 30 Januari 2020

Pembimbing



(Tommy Setiawan Ruslim S.E, M.M)

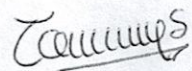
**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JOSUA RALDI BARATA
NIM : 115140284
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
MATA KULIAH KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *ATMOSPHERE,*
EMPLOYEE ATTITUDE DAN *COFFEE*
QUALITY TERHADAP *SATISFACTION*
DI STARBUCKS CITILINK LOUNGE
BANDARA HALIM
PERDANAKUSUMA

Jakarta, Januari 2020

Pembimbing



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- (A) JOSUA RALDI BARATA (115140284)
- (B) PENGARUH *ATMOSPHERE*, *EMPLOYEE ATTITUDE* DAN *COFFEE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION* DI STARBUCKS CITILINK LOUNGE BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA
- (C) xvi + 93 halaman, Tabel 19, Gambar 9, Lampiran 6
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *atmosphere*, *employee attitude*, dan *coffee quality* terhadap *satisfaction*. Penelitian ini menggunakan teori “*The Expectancy Disconfirmation Model*” dengan metode kuantitatif di mana data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan metode survei dengan *platform “google form”* terhadap 90 responden yang merupakan konsumen yang membeli kopi di Starbucks Citilink Lounge Bandara Halim Perdanakusuma. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*. Pengolahan data menggunakan *software IBM SPSS* versi 25. Periode penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah *cross sectional study*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *atmosphere*, *employee attitude*, dan *coffee quality* terhadap *satisfaction*.
- (F) Kata kunci: Atmosfer, Sikap Karyawan, Kualitas Kopi, dan Kepuasan.
- (G) Daftar Pustaka (1980 – 2019)
- (H) Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA

- (A) JOSUA RALDI BARATA (115140284)
- (B) THE INFLUENCE OF *ATMOSPHERE, EMPLOYEE ATTITUDE* DAN *COFFEE QUALITY* TOWARD *SATISFACTION* AT STARBUCKS CITILINK LOUNGE HALIM PERDANAKUSUMA AIRPORT
- (C) xvi + 93 pages, 19 tables, 9 pictures, 6 attachments
- (D) MARKETING MANAGEMENT
- (E) ABSTRACT: This study aims to examine the effect of atmosphere, employee attitude, and coffee quality toward satisfaction. This study uses "The Expectancy Disconfirmation Model" theory with quantitative methods in which data was collected by researchers uses a survey method which using "google form" platform to 90 respondents for consumers who buy coffee at the Starbucks Citilink Lounge Halim Airport, Perdana Kusuma. The sampling technique chosen was non-probability sampling with a convenience sampling approach. Data processing using IBM SPSS software 25 version. The research period chosen by the researcher is cross sectional study. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect atmosphere, employee attitude, and coffee quality toward satisfaction.
- (F) Keywords: Atmosphere, Employee Attitude, Coffee Quality and Satisfaction
- (G) Reference List (1980 – 2019)
- (H) Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.