



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN
SUASANA KAFE TERHADAP MINAT BELI ULANG
KONSUMEN (STUDI KASUS HM CAFÉ & RESTO MAUMERE)**

S K R I P S I

Diajukan kepada Institut Filsafat dan Teknologi

Kreatif Ledalero

untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat

guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis

Program Studi

Kewirausahaan

Oleh

YOHANES EMANUEL SARENG

NIM: 22942020027

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

MAUMERE

2026

HALAMAN PENERIMAAN JUDUL

NAMA : Yohanes Emanuel Sareng
NIM : 22942020027
JUDUL : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Suasana
Kafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi
Kasus HM Café & Resto Maumere)
TANGGAL DITERIMA : 11 Maret 2026
MENGESEAHKAN :

Dosen Pembimbing



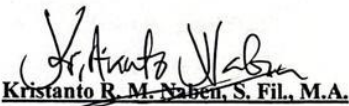
Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M.M.



Dekan Fakultas
Teknologi Kreatif

Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi
Kewirausahaan


Kristanto R. M. Nabu, S. Fil., M.A.

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero
dan diterima untuk memenuhi sebagian
dari syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis
Program Studi
Kewirausahaan

Pada Tanggal
22 Mei 2026

Mengesahkan
INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI
KREATIF LEDALERO

Dewan Penguji

1. Penguji I : Valentin Romualda Gaudiosa Bella Adur, S.E., M.M.
2. Penguji II : Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M.M.

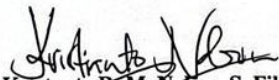

:

:


Dekan Fakultas
Teknologi Kreatif

Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi
Kewirausahaan


Kristanto R. M. Nabon, S. Fil., M.A.



YAYASAN PERSEKOLAHAN SANTO PAULUS ENDE

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

Maumere 86152 - Flores - NTT

No.Telp/Fax : (0382) 242 6535, Email : official@iftkledalero.ac.id, Web: iftkledalero.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini, ~~Jumat 22-5-2026~~ telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Kampus Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif (IFTK) Ledalero dan dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nama : YOHANES EMANUEL SARENG
N I M : 22942020027
Program Studi : Kewirausahaan
P T S : IFTK Ledalero
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Suasana Kafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi kasus HM Cafe dan Resto Maumere)**

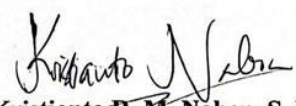
Dewan Penguji

1. Pembimbing : Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M. M.
2. Penguji I : Valentin R. G. Bella Adur, S.E., M.M.
3. Penguji II : Eugenius Besli S.Ak., M.Ak.

.....
.....
.....

Mengetahui


Rektor IFTK Ledalero
Prof. Dr. Otto Gusti Ndegong Madung

Ketua Prodi Kewirausahaan

Kristianto R. M. Nabon, S. Fil., M.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yohanes Emanuel Sareng

NIM : 22942020027

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Dan Suasana Kafe Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Hm Café Dan Resto Maumere)

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero atau Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Maumere, 15 Mei 2026
bernyataan,

Yohanes Emanuel Sareng
NIM. 22942020027

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanes Emanuel Sareng

NIM : 22942020027

Prodi : Kewirausahaan

Jenis Pendidikan : STRATA 1 (S1)

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Suasana Kafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi kasus HM Cafe dan Resto Maumere).”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Maumere, 15 Mei 2026

pernyataan,


Yohanes Emanuel Sareng
NIM. 22942020027

MOTTO

“Believe God and Believe Every Process”

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan tulus kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta, Paskalis Sididimus dan Eusebia Maria Kalista, yang selalu mendukung melalui doa dan restu, doanya adalah napas bagi langkahku, restunya adalah jembatan bagi setiap mimpiku.
2. Kedua Adik Saya Tercinta, Paskalia Daniela Sareng dan almarhum Beatrix Analine Sareng, yang tetap mendukung walaupun jauh dan menjadi alasan bagi saya untuk menjadi teladan, serta dukungannya menjadi angin segar ketika semangat mulai kendur.
3. Dosen Pembimbing saya, Bapak Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M.M. yang dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan, dan memberi kepercayaan. Terima kasih telah membagi cahaya ilmu yang akan terus saya bawa melangkah.
4. Para sahabat dan teman seperjuangan Kewirausahaan Angkatan Pertama, yang menjadi saksi tawa, keluh, dan keyakinan bahwa kita bisa. Terima kasih telah menjadi keluarga kedua di kampus tercinta IFTK Ledalero.
5. Para teman-teman pemilik usaha Hubos Café dan Lamaffa Coffee yang menjadi tempat pelarian saya ketika lelah, yang senantiasa membantu, memberikan masukan dan semangat selama proses pengerjaan Skripsi. Secangkir kopi kalian selalu memberikan inspirasi bagi saya.
6. Pacar tercinta, dengan ketulusan dan ketabahan senantiasa selalu mendukung saya dalam segala hal.
7. Dan untuk diriku sendiri, yang hampir menyerah dan tetap bertahan karena selalu mempercayai proses, dan segala dukungan yang diberikan.

ABSTRAK

Yohanes Emanuel Sareng, 22942020027, **Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Suasana Kafe terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus HM Café & Resto Maumere)**. Skripsi. Program Sarjana, Program Studi Kewirausahaan, Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, pelayanan, dan suasana kafe terhadap minat beli ulang konsumen pada HM Café & Resto Maumere. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 22 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F dan R. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen. Sementara itu, pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Secara simultan, kualitas produk, pelayanan, dan suasana kafe berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada HM Café & Resto Maumere. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan suasana kafe merupakan faktor utama yang memengaruhi minat beli ulang konsumen. Oleh karena itu, HM Café & Resto Maumere perlu mempertahankan kualitas produk dan suasana kafe serta meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas produk, pelayanan, suasana kafe, minat beli ulang.

ABSTRACT

*Yohanes Emanuel Sareng, 22942020027, **The Effect of Product Quality, Service, and Café Atmosphere on Consumers' Repurchase Intention (A Case Study of HM Café & Resto Maumere)**. Thesis. Undergraduate Program, Entrepreneurship Study Program, Ledalero Institute of Philosophy and Creative Technology, 2026.*

This study intended to analyze the effect of product quality, service, and café atmosphere on consumers' repurchase intention at HM Café & Resto Maumere. The study employs a quantitative approach with a descriptive method. The research sample comprised 96 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires with a Likert scale and analyzed using IBM SPSS Statistics 22 through validity and reliability tests, classical assumption checks, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and R-tests. The results indicate that product quality and café atmosphere have a positive and significant effect on consumers' repurchase intention. Meanwhile, service does not have a positive and significant effect on repurchase intention. Simultaneously, product quality, service, and café atmosphere significantly affect consumers' repurchase intention at HM Café & Resto Maumere. Based on the research results, it can be concluded that product quality and café atmosphere are the main factors influencing consumers' repurchase intentions. Therefore, HM Café & Resto Maumere needs to maintain product quality and café atmosphere as well as improve service quality to enhance consumer loyalty

Keywords: product quality, service, café atmosphere, repurchase intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Suasana Kafe terhadap Minat Beli Ulang konsumen (Studi Kasus HM Café & Resto Maumere)”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan akademik dalam meraih gelar sarjana pada program strata satu di Fakultas Teknologi Kreatif pada Institut Filsafat Dan Teknologi Kreatif Ledalero.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Bapak Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, dan masukan, sehingga menginspirasi lahirnya judul penelitian ini.
2. Ibu Valentin R. G. Bella Adur, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang sudah menguji, dan memberikan kritik, serta saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
3. Ibu Amelia Wongso Amijoyo selaku owner HM Café & Resto yang telah mengijinkan saya untuk mengambil data di tempat usaha ibu.
4. Bapak/Ibu responden yang telah berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

Maumere, 15 Mei 2026

Peneliti



Yohanes Emanuel Sareng

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENERIMAAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.3. BATASAN MASALAH.....	7
1.4. TUJUAN PENELITIAN	7
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2. Manfaat Praktis.....	8
a. Bagi penulis.....	8
b. Bagi perusahaan	9
c. Bagi institusi.....	9
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN	9
BAB II	11

TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 KAJIAN TEORI.....	11
2.1.1. <i>Grand Theory</i>	11
a. Perilaku konsumen	11
2.1.2. <i>Middle Theory</i>	12
a. <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
b. <i>Expectation Confirmation Theory</i>	14
c. <i>Stimulus Organism Theory</i>	16
2.1.3. <i>Applied Theory</i>	19
a. Kualitas produk	19
1) Pengertian kualitas produk	19
2) Indikator Kualitas Produk.....	20
b. Pelayanan	21
1) Pengertian pelayanan	21
2) Indikator pelayanan	22
c. Suasana kafe (<i>Store atmosphere</i>).....	23
1) Pengertian <i>store atmosphere</i>	23
2) Indikator <i>store atmosphere</i>	24
d. Minat Beli Ulang	25
1) Pengertian minat beli ulang	25
2) Indikator minat beli ulang.....	26
2.2. PENELITIAN TERDAHULU	27
2.3. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	28
2.4. KERANGKA PIKIR PENELITIAN	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1. SIFAT PENELITIAN.....	32
3.2. DEFINISI OPERASIONAL & INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN	32
3.3. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	36
3.3.1. Populasi.....	36

3.3.2. Sampel	36
3.4. SUMBER DAN METODE PENGUMPULAN DATA	39
3.4.1. Data Primer	39
3.4.2. Data Sekunder	40
3.5. TEMPAT DAN WAKTU PENGAMBILAN DATA	40
3.5.1. Tempat	40
3.5.2. Waktu	40
3.6. PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN	40
3.7. UJI KUALITAS DATA	43
3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	44
3.7.2. Uji Deskriptif	44
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
1) <i>Kolmogorov-smirnov</i>	45
2) Histogram	45
3) <i>Grafik Normal Probabilty Plot</i>	46
3.7.4. Uji Statistik	47
a. Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.7.5. Uji Hipotesis	48
a. Uji Parsial (<i>uji t</i>)	48
b. Uji Simultan (<i>uji F</i>)	49
3.7.6. Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.8. TEKNIK ANALISIS DATA	50
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. DATA PENELITIAN	51
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	52
4.1.4. Jawaban Responden Kuisisioner	53
4.2. ANALISIS DATA.....	54
4.2.1. Uji Kualitas Data.....	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	55
4.2.2. Teknik Analisis Data	56
a. Uji Deskriptif	56
4.2.3. Analisis Hasil Penelitian	57
a. Uji Asumsi Klasik	57
1) Uji Normalitas.....	58
2) Uji Multikolinieritas.....	59
3) Uji Heterokedastisitas.....	61
4.2.4. Uji Statistik.....	61
a. Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.2.5. Uji Hipotesis.....	63
a. Uji Parsial (uji t)	63
b. Uji Simultan (Uji F).....	64
4.3. PEMBAHASAN	66
4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	66
4.3.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	68
4.3.3. Pengaruh Suasana Kafe Terhadap Minat Beli Ulang.....	70
4.3.4. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Suasana Kafe terhadap Minat Beli Ulang	72
BAB V	75
KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. KESIMPULAN	75
5.2. KETERBATASAN PENELITIAN	77
5.3. SARAN	77
5.3.1. Saran Bagi Perusahaan	77
5.3.2. Saran Bagi Akademisi	78

5.3.3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82