

**PENGARUH DESAIN INTERIOR, KENYAMANAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA CAFE HAVANA TUBAN)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**LAELIK MU' AYADAH**

**NIM: G73217053**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN

Saya, Laelik Muayadah, G73217053, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 26 Juni 2023



Laelik Muayadah  
NIM. G73217053

**PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQSAH**

Surabaya, 26 Juni 2023

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

Dosen Pembimbing,



**Deasy Tantriana, M.M**  
**NIP. 198312282011012009**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH DESAIN INTERIOR, KENYAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA CAFE HAVANA TUBAN)

Oleh :

Laelik Mu'ayadah


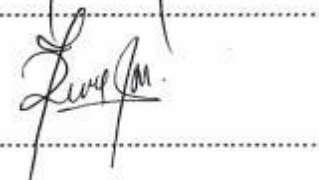
NIM : G73217053

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
Tanggal 26 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
Diterima

#### Susunan Dewan Penguji:

1. Deasy Tantriana, M.M  
NIP. 198312282011012009  
(Penguji 1)
2. Muchammad Saifudin, M.SM  
NIP. 198603132019031011  
(Penguji 2)
3. Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM  
NIP. 199305003201032020  
(Penguji 3)
4. Rahma Ulfa Magfiroh, S.E., M.M  
NIP. 198612132019032009  
(Penguji 4)

#### Tanda Tangan:

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

Surabaya, 26 Juni 2023

Dekan



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.  
NIP. 197005142000031001



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangandibawah ini, saya:

Nama : LAELIK MU'AYADAH  
NIM : G73217053  
Fakultas / Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN  
E-mail address : laelikmuayyadah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

PENGARUH DESAIN INTERIOR, KENYAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA CAFE HAVANA  
TUBAN)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau medialain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Januari 2025

Penulis

( Laelik Mu'ayadah )  
Nama terang dan tanda tangan

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di kafe khas Bali Havana Kopi Tuban. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan memberikan jawaban atas permasalahan tentang pengaruh desain interior, kenyamanan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kebahagiaan pengunjung di kafe Havana Kopi Tuban.

Metodologi kuantitatif digunakan dalam jenis penelitian ini. Pelanggan yang ditentukan kafe Havana Kopi Tuban adalah responden, dan kuesioner dibagikan kepada mereka sebagai bagian dari proses pengumpulan data berbasis survei. Selain itu, analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS terhadap total 100 responden. Pada penelitian ini dilakukan uji pengaruh dengan menggunakan regresi linier berganda.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada cafe Havana Tuban. Variabel Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada cafe Havana Tuban. Variabel Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada cafe Havana Tuban.

**Kata Kunci:** Desain Interior, Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **ABSTRACT**

*This study was carried out in the distinctively Balinese Havana Kopi Tuban cafe. The goal of this study was to examine and provide answers to issues about the impact of interior design, comfort, and service quality on patron loyalty and happiness at the Havana Kopi Tuban cafe.*

*A quantitative methodology is used in this kind of research. The Havana Kopi Tuban cafe's determined customers are the respondents, and questionnaires are distributed to them as part of a survey-based data collection process. In addition, data analysis was performed using SPSS on a total of 100 respondents. In this study, an influence test was conducted using multiple linear regression.*

*The results of the hypothesis test show that the Comfort variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at the Havana Tuban cafe. The Consumer Satisfaction variable has a positive and significant effect on Consumer Loyalty at the Havana Tuban cafe. The Comfort variable has a positive and significant effect on Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction at the Havana Tuban cafe.*

**Keywords:** *Interior Design, Convenience, Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalt*

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Masalah .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Desain Interior .....	11
2.1.2 Kenyamanan .....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.5 Loyalitas Konsumen .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
2.4 Hipotesis .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Waktu, Sasaran Dan Tempat .....	27
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling .....	27
3.4 Variabel Penelitian .....	30
3.5 Definisi Operasional .....	32
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	33



3.7 Analisis Data .....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	38
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Karakteristik Responden .....	39
4.2.2 Hasil Proses Jawaban Responden .....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81
Lampiran 1. Biodata Penulis .....	81
Lampiran 2. Kuesioner .....	83
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden .....	86
Lampiran 4. Hasil Turnitin .....	100



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	42
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden X1.1 .....	43
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden X1.2 .....	43
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden X1.3 .....	44
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden X1.4 .....	44
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Responden X2.1 .....	45
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Kuesioner X2.2 .....	45
Tabel 4. 10 Hasil Jawaban Kuesioner X2.3 .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Jawaban Kuesioner X2.4 .....	46
Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Kuesioner X3.1 .....	47
Tabel 4. 13 Hasil Jawaban Kuesioner X3.2 .....	47
Tabel 4. 14 Hasil Jawaban Kuesioner X3.3 .....	48
Tabel 4. 15 Hasil Jawaban Kuesioner X3.4 .....	49
Tabel 4. 16 Hasil Jawaban Kuesioner X3.5 .....	49
Tabel 4. 17 Hasil Jawaban Kuesioner Y1.1 .....	50
Tabel 4. 18 Hasil Jawaban Kuesioner Y1.2 .....	50
Tabel 4. 19 Hasil Jawaban Kuesioner Y1.3 .....	51
Tabel 4. 20 Hasil Jawaban Kuesioner Y1.4 .....	52
Tabel 4. 21 Hasil Jawaban Kuesioner Z1.1 .....	52
Tabel 4. 22 Hasil Jawaban Kuesioner Z1.2 .....	53

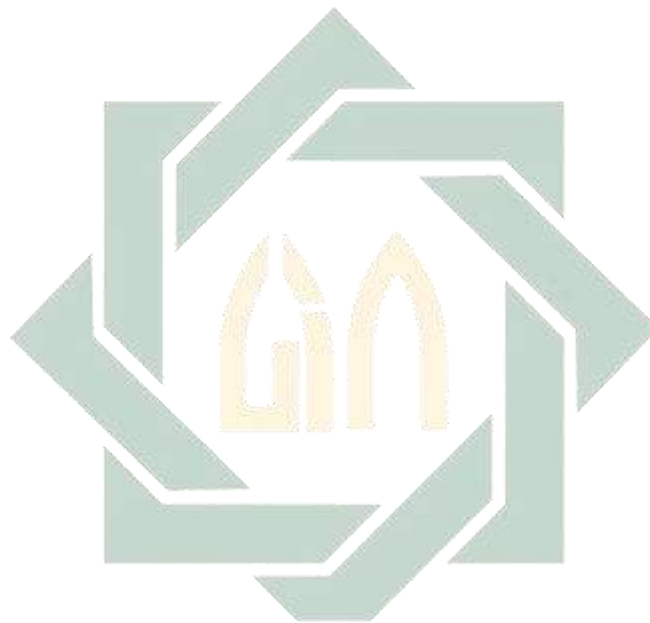
Tabel 4. 23 Hasil Jawaban Kuesioner Z1.3 .....	53
Tabel 4. 24 Hasil Jawaban Kuesioner Z1.4 .....	54
Tabel 4. 25 Hasil Jawaban Kuesioner Z1.5 .....	54
Tabel 4. 26 Hasil Jawaban Kuesioner Z1.6 .....	55
Tabel 4. 27 Uji Validitas .....	58
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4. 29 Hasil Pengujian R-Square .....	61
Tabel 4. 30 Hasil pengujian F-Square .....	62
Tabel 4. 31 Hasil Path Coeficient/direct hipotesis .....	63
Tabel 4. 32 Hasil Spesific Indirect Effect .....	66



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Nasional .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 4. 1 Produk Minuman Havana Kopi .....	39
Gambar 4. 2 Hasil Output Calculate Algorithm .....	57



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Dian Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi. 2018. *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas*.
- Haris, Salsabila Tyas Pradipta Haris dkk. 2018. *Analisis Pengaruh Kenyamanan, Ketersediaan, dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN "Veteran" Jakarta (UPNVJ)*. Universitas Pembangunan Nasional. Jakarta
- Hidayat, Aziz Alimun. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Imam Ghozali. 2008. *Structural Equation Modeling (SEM) Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Imam Ghozali. 2008. *Structural Equation Modeling (SEM) Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser. Jr. 1994. *Marketing (Second Edition)*, (McGraw Hill Inc: United States of America 1994), 745
- Kotler and Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga, 140
- Nurhayati. 2004. *Penataan Tanaman di Rumah Tinggal*, Jakarta: Gramedia
- Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rahman M. Fadhlun Noor. 2020. *Peran Desain Interior Dalam Menunjang Kenyamanan Pengguna di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Diponegoro Semarang, Vol.4
- Ropinov Saputro. 2010. *analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan,*

- dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT.Nusantara Sakti Demak)*. Universitas Diponegoro Semarang
- Rully indrawan, & R. Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Lumajang: Rafika Aditama. hal. 105
- Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*, Yogyakarta: Wignjosoebroto
- Solimun, Achmad, Adji. R. F, Nurjannah. 2017. *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*. Malang :UB Press
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal. 2
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Titik Desi Harsono. 2009. *Perangkap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Vol. II No. 1
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 282

Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing

Trisno Musanto. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004, Hal.128.

Welsa and Khoironi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Konsumen Di Restoran Toean Watiman Yogyakarta )*. *Ebbank*, 10.1. 1-16.

Wicaksono Andie A & Tisnawati Endah. 2014. *Teori Interior*. Jakarta Timur, Penebar Swadaya Grup, hal.5

<https://surabaya.bisnis.com/read/20191001/531/1154444/pertumbuhan-kafe-berbasis-kopi-jatim-mencapai-18-persen-setahun> (diakses pada tanggal 19 mei 2023)

<https://www.merdeka.com/jabar/ootd-adalah-outfit-of-the-day-berikut-jenisnya-dalam-dunia-fashion-kln.html> (diakses pada tanggal 06 juni 2023)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencaoi-30-ribu-ton> (diakses pada tanggal 28 mei 2023)