PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN & MINUMAN, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KOPIGO *COFFEE* PONDOK KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Manajemen Intake Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas

Diajukan Oleh :

YOSSI RAMADHANI

2310526038

Dosen Pembimbing :

Syafrizal, S.E, ME, Ph.D

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INTAKE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

Pas foto 2x3 berwarna	No. Alumni Universitas	Yossi Ramadhani	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir: Padang/22 November 2001 b) Nama Orang Tua: Yolli Hendri Nasrul c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2310526038 f) Tanggal Lulus: 27 Agustus 2025 g) Predikat Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3,49 i) Lama Studi: 2 tahun h) Alamat Orang Tua: Komplek Kuranji Permai Blok B No. 7 Padang.		

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan & Minuman, dan Lingkungan Fisik Kafe Terhadap Kepuasan Pengunjung Kopigo Coffee Shop Pondok, Kota Padang

Skripsi oleh : Yossi Ramadhani

Pembimbing : Syafrizal, SE, ME, Ph.D

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas makanan dan minuman, serta lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung di Kopigo *Coffee Shop* Pondok Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan kualitas layanan menjadi faktor dominan. Meskipun secara umum pengunjung merasa puas, masih terdapat indikator dengan nilai rata-rata rendah, seperti perhatian individu karyawan kepada pengunjung dan kelayakan penyajian makanan dan minuman. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, konsistensi produk, dan kenyamanan lingkungan fisik untuk memperkuat kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, kualitas makanan dan minuman, lingkungan fisik, kepuasan pengunjung, Kopigo Coffee Shop Pondok.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 Agustus 2025.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Syafrizal, SE, ME, Ph.D	Prof. Vera Pujani, S.E., M.M.Tech	Dr. Verinita, SE, M.Si

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen

Prof. Dr. Donard Games, SE, M.Bus (Adv)
NIP. 198011122005011003

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK
KEDJAJAAN
BANGSA