

**ANALISIS PENGARUH SISTEM PELAYANAN *SELF SERVICE*
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DALI COFFEE SHOP KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SELF SERVICE AND
STORE ATMOSPHERE SERVICE SYSTEMS ON CUSTOMER
SATISFACTION AT DALI COFFEE SHOP KARAWANG***

Oleh

Sofyan Iswanto

204162612013 119

NON SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN
KARAWANG**

2024

**ANALISIS PENGARUH SISTEM PELAYANAN *SELF SERVICE*
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DALI COFFEE SHOP KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SELF SERVICE AND
STORE ATMOSPHERE SERVICE SYSTEMS ON CUSTOMER
SATISFACTION AT DALI COFFEE SHOP KARAWANG***

Oleh

Sofyan Iswanto

204162612013 119

NON SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN
KARAWANG**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Sofyan Iswanto

NIM : 20416261201119

Judul : Analisis Pengaruh Sistem Pelayanan *Self Service* dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Dali Coffee Shop*
Karawang

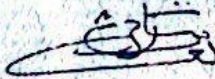
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. H. Puji Isyanto, S.E., MM.

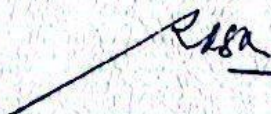
NIDN. 0407097502


Neni Sumarni, S.E., MM.

NIDN.0402107806

KARAWANG
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Koordinator Program Studi


H. Suroso, S.E., M.M

NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Sofyan Iswanto

NIM : 20416261201119

Judul : Analisis Pengaruh Sistem Pelayanan *Self Service* dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Dali Coffee Shop*
Karawang

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : (Dr. H. Puji Isyanto, S.E., MM.)	()	14-05-2024
Penguji 2 : (Syifa Pramudita Faddila, S.ST. M.K.M., MM.)	()	14-05-2024

Karawang,

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,


Dr. Citra Switri, S.E., M.M
NIDN. 0214088301


H. Suroso, S.E., M.M
NIDN. 0402107707

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sofyan Iswanto
NIM : 20416261201119
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2023/2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**“ANALISIS PENGARUH SISTEM PELAYANAN *SELF SERVICE* DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
DALI *COFFEE SHOP* KARAWANG”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 8 Agustus 2024



(Sofyan Iswanto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Puji Isyanto, S.E., M.M., selaku pembimbing utama dan Neni Sumarni, S.E., M.M., selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada *Founder Dali Coffee Shop* Karawang yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terimakasih.
7. Kepada Kedua orang tua tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.
8. Terakhir, terimakasih untuk sahabat dan diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik baiknya dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan

semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 8 Agustus 2024

Penulis