

**PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SHAN'S JUICE CAFE DI KARAWANG**

***THE EFFECT OF CAFE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY
AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT
SHAN'S JUICE CAFE IN KARAWANG***

Oleh

Salsa Regita Ramadhan

20416261201249

NON SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

**PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SHAN'S JUICE CAFE DI KARAWANG**

***THE EFFECT OF CAFE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY
AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT
SHAN'S JUICE CAFE IN KARAWANG***

Oleh

Salsa Regita Ramadhan

20416261201249

NON SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

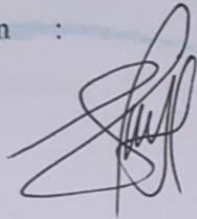
PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah nyatakan dengan benar**

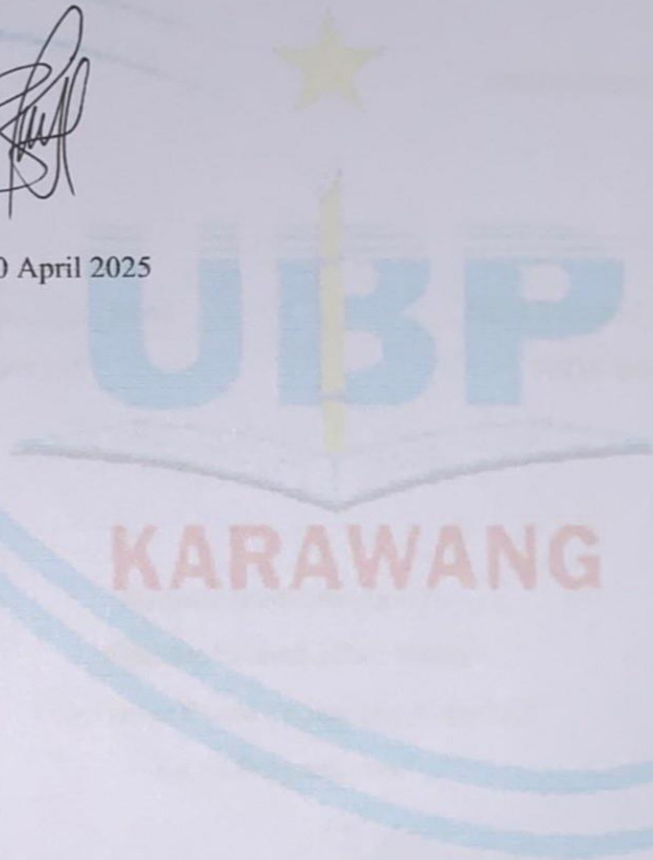
Nama : Salsa Regita Ramadhan

NIM : 20416261201249

Tanda Tangan :



Tanggal : 30 April 2025



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

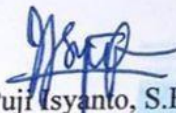
Disusun Oleh:

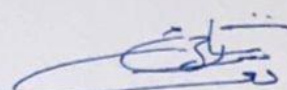
Nama : Salsa Regita Ramadhan
Nim : 20416261201249
Judul : Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shan's Juice Cafe di Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping


Dr. H. Puji Syanto, S.E., M.M
NIDN.0407097502


Neni Sumarni, S.E., M.M
NIDN.0402107806

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi


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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Salsa Regita Ramadhan
NIM : 20416261201249
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shan's Juice Cafe di Karawang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1: Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M	()	2-5-2025
Penguji 2 : Robby Fauji, S.E., M.M	()	2-5-2025.

Karawang, 28 April 2025

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi


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


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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Salsa Regita Ramadhan
NIM : 20416261201249
Program Studi : Management
Tahun Akademik : 2024-2025

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

**“PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SHAN’S JUICE CAFE DI
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, 30 April 2025



Salsa Regita Ramadhan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Regita Ramadhan
NIM : 20416261201249
Program Studi : Management
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Non Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Suasana Café, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shan’s Juice Café di Karawang.”

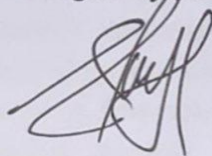
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang

Pada tanggal : 30 April 2025

Yang menyatakan



Salsa Regita Ramadhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir 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 terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan Ibu 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 Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih 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. Pihak Shan's Juice Cafe yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

8. Terakhir kepada Orangtua tercinta (Bpk. Asep dan Ibu Warnih), merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 30 April 2025

Penulis

