

**MODEL PENINGKATAN *BEHAVIORAL INTENTIONS*  
KONSUMEN MELALUI *FOOD QUALITY* DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* PADA CAFE BROTHER SPOT WELERI  
KENDAL**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh:**

**Oka Rizalul Huda**

**NIM: 30401612291**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**MODEL PENINGKATAN *BEHAVIORAL*  
*INTENTIONSKONSUMEN MELALUI FOOD QUALITY*  
DAN *STORE ATMOSPHERE* PADA CAFE BROTHER  
SPOT WELERI KENDAL**

Disusun oleh:

Oka Rizalul Huda

NIM : 30401612291

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat  
diajukan dihadapan sidang penelitian ujian

Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 28 November 2019

Pembimbing,



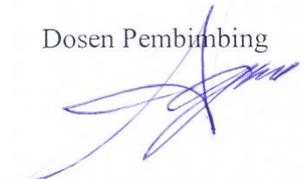
Drs. Agus Wachjutomo, MSi.  
NIK. 210487015

**MODEL PENINGKATAN BEHAVIORAL INTENTIONS KONSUMEN  
MELALUI FOOD QUALITY DAN STORE ATMOSPHERE PADA CAFE  
BROTHER SPOT WELERI KENDAL**

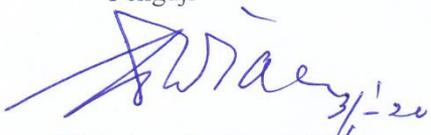
**Disusun Oleh :**  
**Oka Rizalul Huda**  
**Nim : 30401612291**

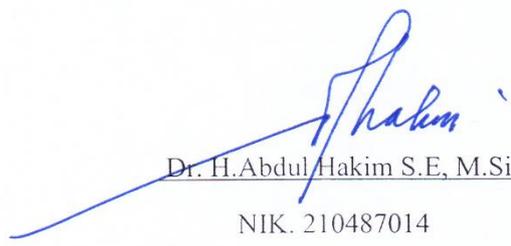
Telah dipertahankan didepan penguji  
Pada Tanggal 13 Desember 2019

Dosen Pembimbing

  
Drs Agus Wachjutomo, M.Si  
NIK. 210487015

Penguji

  
Dra. Hj Endang Dwiastuti, M.Si  
NIK. 220480004

  
Dr. H. Abdul Hakim S.E, M.Si

NIK. 210487014

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi Tanggal 13 Desember 2019

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. H. Ardian Adhitama, S.E, M.M

NIK. 210499042

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oka Rizalul Huda

NIM : 30401612291

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

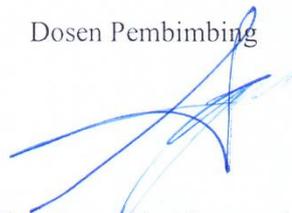
Menyatakan bahwas skripsi yang berjudul : **“MODEL PENINGKATAN BEHAVIORAL INTENTIONS KONSUMEN MELALUI FOOD QUALITY DAN STORE ATMOSPHERE PADA CAFE BROTHER SPOT WELERI KENDAL”** dan diajukan untuk diuji Desember 2019 , adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikira dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tira atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan tulisan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau mmeniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang di berikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 31 Desember 2019

Dosen Pembimbing



Drs. Agus Wachjutomo, M.Si  
NIK. 210487015

Yang Membuat Pernyataan



Oka Rizalul Huda  
NIM. 30401612291

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **-Motto-**

“Sholatlah agar hatimu tenang, istighfarlah agar kecewamu hilang, dan berdoalah agar bahagiamu segera datang”

“Shalat itu adalah tiang agama, shalat itu adalah kunci kebaikan”

(H.R. Tablani)

### **-Persembahan-**

Bismillahirrohmanirrohim

*Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT kupersembahkan karyaku kepada orang yang selalu mendukungku, mendoakanku dan memotivasi setiap proses dalam menyelesaikan skripsiku ini.*

*Terutama untuk Ayah tercinta Rokhim dan ibu tercinta Suwaebah, motivator terbesar dalam hidupku yang selalu setia mendoakanku dan mendukungku sampai saat ini. Tak lupa teruntuk adikku Vani dan sahabat-sahabatku yang aku sayang*

## INTISARI

Penelitian ini membahas mengenai upaya peningkatan *Behavioral Intentions* melalui *Food Quality*, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Konsumen.. Objek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk di Cafe Brother Spot Weleri Kenda. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *incidental sampling*, dimana subyek dipilih secara kebetulan dan dirasa cocok menjadi sampel. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden, kemudian dianalisis menggunakan SPSS 16 dan hasil analisis menunjukkan bahwa *food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas makanan yang disajikan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kedua, *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik *Store atmosphere* yang ada di cafe maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan konsumen. Ketiga, *Food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intentions*, artinya semakin baik kualitas makanan yang disajikan maka akan meningkatkan *behavioral intentions* konsumen terhadap produk tersebut. Keempat, *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intentions*, artinya semakin baik *Store atmosphere* yang ada di cafe maka akan semakin meningkatkan *behavioral intentions* konsumen terhadap produk tersebut. Kelima, Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intentions*, artinya semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen maka akan meningkatkan *behavioral intentions* konsumen terhadap produk tersebut. Keenam, kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh *food quality* dan *store atmosphere* terhadap *behavioral intentions*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi yang berjudul “**Model Peningkatan *Behavioral Intentions* Melalui *Food Quality* dan *Store Atmosphere* Pada Cafe Brother Spot Weleri Kendal**”. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mendapat bimbingan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Agus Wachjutomo, MSi. memberi masukan sehingga penelitian yang dilakukan membuahkan hasil maksimal.
2. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, M.Si, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Sahabat dan teman-teman selama kuliah serta anggota organisasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan semangat tiada henti.
6. Penguji yang telah memberi saran terkait penelitian ini, sehingga terhindar dari kesalahan penulisan maupun kesalahan penelitian.

Penulis menyadari atas kurangnya kesempurnaan usulan penelitian skripsi ini, maka penulis memohon maaf atas kekurangan serta menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga usulan penelitian skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya.

Semarang, 28 November 2019

Oka Rizalul Huda

30401612291