ANALISIS DIFERENSIASI PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS *COFFEE SHOP* DI KOTA MADIUN

(Studi Kasus Pada Sea Coffee)

SKRIPSI

OLEH :

UBAIDILLAH MUBAROK

NIM. 2203102143

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

ANALISIS DIFERENSIASI PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS *COFFEE SHOP* DI KOTA MADIUN

(Studi Kasus Pada Sea Coffee)"

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Starta 1 Manajemen

OLEH:

UBAIDILLAH MUBAROK

2203102143

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Ubaidillah Mubarok ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 03 Agustus 2026

Pembimbing I,

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

Madiun, 03 Agustus 2026

Pembimbing II,

Hendra Setiawan, S.E., M.M.

NIDN. 0702089403

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Ubaidillah Mubarok ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 06 Agustus 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. NIDN. 0704047305	Ketua
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. NIDN. 0724128802	Sekretaris
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M NIDN. 0713058001	Anggota
Hendra Setiawan, S.E., M.M NIDN. 0702089403	Anggota
Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi., S.E., M.M NIDN. 0708108702	Anggota

Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Mengesahkan, Kaprodi S1 Manajemen
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA. NIDN. 0727078603	Dr. Apriyanti, S.E., M.M. NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ubaidillah Mubarok
NIM	: 2203102143
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatann tersebut

Madiun, 03 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Ubaidillah Mubarok

NIM. 2203102143

MOTTO

"Tidak pernah ada jalan yang mudah dan lunak untuk mencapai cita-cita yang besar. Mari terus berjuang dan bekerja keras."

(Susilo Bambang Yudhoyono)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, jangan takut gagal! Tetap bangun lalu melangkah!”

(Michael Rinaldy Effendi)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik

Jangan lupakan masa-masa sulitmu

Ceritakan kembali pada dunia

Caramu mengubah keluhmu jadi senyuman”

(Andmesh Kamaleng – Senyumlah)

PERSEMBAHAN

"Tiada lembar paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta yaitu Bapak dan Mama tercinta, sahabat, pasangan dan teman-teman yang selalu memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini."

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis diferensiasi produk, *brand image*, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada bisnis coffee shop di Kota Madiun (Studi Kasus Pada Sea Coffee)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar sejak awal penyusunan hingga skripsi ini selesai.

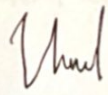
5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II atas masukan dan arahan yang sangat membantu penulis.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu selama masa perkuliahan.
7. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mama, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini. Setiap pencapaian yang diraih penulis tidak terlepas dari peran, bimbingan, serta doa tulus Bapak dan Mama yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu bentuk bakti, kebanggaan, dan ungkapan terima kasih atas segala cinta dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Dengan penuh rasa terima kasih, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada seseorang yang istimewa dalam kehidupan penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, perhatian, dan doa selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dalam menemani setiap proses, menjadi tempat berbagi cerita, serta memberikan motivasi di saat penulis menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan. Kehadiran, pengertian, dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk terus

berjuang dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bukti dari setiap doa, dukungan, dan kebersamaan yang telah dilalui, serta menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

9. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada orang-orang terdekat Terutama Sahabat saya Michael Rinaldy Effendi yang senantiasa hadir menemani proses ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi keluh kesah, memberikan semangat di saat penulis merasa lelah, dan tidak pernah lelah membantu dalam bentuk apa pun. Kehadiran kalian memberi arti besar dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi salah satu sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Madiun, 03 Agustus 2026



Ubaidillah Mubarok

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **x**
ABSTRACT ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang **1**
B. Batasan Masalah **19**
C. Rumusan Masalah **20**
D. Tujuan Penelitian **20**
E. Kegunaan Penelitian **21**
BAB II **24**
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN **24**
A. Kajian Pustaka **24**
B. Penelitian Terdahulu **40**
C. Kerangka Berpikir **55**
D. Hipotesis Penelitian **56**
BAB III **61**
METODE PENELITIAN **61**
A. Waktu dan Tempat Penelitian **61**

B. Jadwal Penelitian.....62
C. Desain Penelitian.....62
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....64
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....67
F. Teknik Pengumpulan Data.....71
G. Instrumen Penelitian.....73
H. Teknik Analisis Data.....74
I. Uji Keabsahan Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi, dan Uji Hipotesis 75
BAB IV.....84
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....84
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....84
B. Deskripsi Data.....85
C. Hasil Pengujian Hipotesis.....104
D. Pembahasan.....109
BAB V.....116
PENUTUP.....116
A. Simpulan.....116
B. Implikasi dan Saran.....117
DAFTAR PUSTAKA.....121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Diferensiasi Produk, Brand Image, Store Atmosphere, dan Kepuasan Konsumen pada Konsumen Sea Coffee (n=30, April 2026) 9

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....62

Tabel 3.2 Definisi Operasional 67

Tabel 3.3 Skala Likert.....71

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....86

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 86

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....87

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian di Sea Coffee dalam Tiga Bulan Terakhir 88

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (Skor Rata-Rata per Responden) 88

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Indikator Diferensiasi Produk (X1) 90

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Indikator Brand Image (X2) 91

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Indikator Store Atmosphere (X3) 92

Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Indikator Kepuasan Konsumen (Y) 93

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk (X1) 95

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image (X2).....95

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmosphere (X3) 95

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 96

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....96

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) 98

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....99

Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser.....100

Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 102

Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial) 105

Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....106
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....55

Gambar 4.2 Normal P-Plot.....98

Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian 130
Lampiran 2 Hasil Angket.....135
Lampiran 3 Hasil Validitas dan Realibilitas 174
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik 177
Lampiran 5 Analisis Data.....179