

**PENGARUH ATMOSFER RUANGAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI BALLON D'OR SPORT
CAFÉ PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh :

YORIZAL SAPUTRA

NIM/TM: 1306221/2013

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

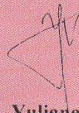
**PENGARUH ATMOSFER RUANGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI BALLON D'OR SPORT CAFÉ PADANG PARIAMAN**

Nama : Yorizal Saputra
NIM/BP : 1306221/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Yuliana S.P. M.Si
197007271997072003

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
19620530 198803 2001

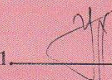
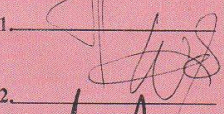
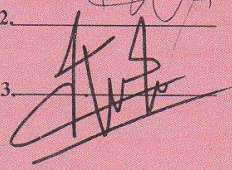
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Atmosfer Ruangan Terhadap Kepuasan
Konsumen di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman
Nama : Yorizal Saputra
NIM/BP : 1306221/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Yuliana S.P M.Si	1. 
Anggota	: Waryono S.Pd, M.M. Par	2. 
	: Kurnia Illahi Manvi SST. Par, M.Par	3. 



KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yorizal Saputra
NIM/TM : 1306221/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Pengaruh Atmosfer Ruang Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ballon D’or Sport Café Padang Pariaman” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

Yorizal Saputra
NIM/BP. 1306221/2013

ABSTRAK

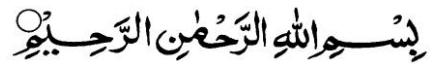
Yorizal Saputra, 2019. Pengaruh Atmosfer Ruangan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ballon D’or Sport Cafe Padang Pariaman.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh atmosfer ruangan terhadap kepuasan konsumen di Ballon D’or Sport Cafe. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel Atmosfer Ruangan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Ballon D’or Sport Café. Jumlah sampel dalam penelitian ini 92 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan uji regresi linear sederhana melalui analisis koefisien determinan (R square), dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) atmosfer ruangan berada pada kategori baik (59,78%), (2) kepuasan konsumen berada pada kategori puas (45,65%), (3) Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh R Square sebesar 0,518 dengan taraf sig. $0,000 < 0,05$. Artinya atmosfer ruangan mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan sebesar 51,8%, dan sisanya 48,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Atmosfer Ruangan, Kepuasan Konsumen, Cafe

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Atmosfer Ruangan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ballon D’or Sport Café Padang Pariaman**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana SP,M,si selaku dosen Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Waryono S.Pd, MM.Par dan Bapak Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Pihak Ballon D'or Sport Café yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
7. Orang Tua dan Saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2019
Penulis

Yorizal Saputra
Nim. 1306221/2013

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Batasan Masalah..... 8

D. Rumusan Masalah 8

E. Tujuan Penelitian 8

F. Manfaat Penelitian 9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori 10

1. Atmosfer Ruangan 10

a. Definisi Atmosfer Ruangan 10

b. Indikator Atmosfer Ruangan..... 11

2. Kepuasan Konsumen..... 12

a. Definisi Kepuasan Konsumen..... 12

b. Indikator Kepuasan Konsumen 13

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
3. Definisi Cafe	17
B. Kerangka Konseptual	17
C. Hipotesis.....	18

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	20
D. Definisi Operasional Variabel.....	22
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
1. Jenis Data	22
2. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Instrumen Penelitian	24
G. Uji Coba Instrumen..	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas Angket.....	27
H. Teknik Analisis Data.....	28
1. Mentabulasi Data..	29
2. Deskripsi Data.....	29
I. Uji Persyaratan Analisis	30
1. Uji Normalitas	30
2. Uji Homogenitas	30
3. Uji Linearitas.....	31
J. Uji Hipotesis	31
1. Uji Regresi Linear Sederhana	31

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi Karakteristik Responden	33
2. Deskriptif Data	36
B. Uji Persyaratan Analisis	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Homogenitas	49
3. Uji Linearitas	50
C. Uji Hipotesis	51
1. Uji Regresi Linear Sederhana	52
a. Uji Signifikan Linear Sederhana	52
D. Pembahasan	55
1. Atmosfer Ruangan (X)	55
2. Kepuasan Konsumen (Y)	57
3. Pengaruh Atmosfer Ruangan Terhadap Kepuasan Konsumen	58

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Jumlah Konsumen Yang Datang Berkunjung ke Ballon D'or Sport cafe.....	20
2. Pilihan Jawaban Skala Likert... ..	24
3. Kisi-kisi Instrument Penelitian... ..	25
4. Hasil Analisis Validitas... ..	27
5. Interpretasi Nilai r.	28
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	34
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.	35
10. Data Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y.....	37
11. Klasifikasi Skor Atmosfer Ruangan.	38
12. Deskripsi Stmosfer Ruangan Dengan Indikator Komunikasi Visual.	39
13. Deskripsi Atmosfer Ruangan Dengan Indikator Pencahayaan.....	40
14. Deskripsi Atmosfer Ruangan Dengan Indikator Warnna.....	41
15. Deskripsi Atmosfer Ruangan Dengan Indikator Musik.	42
16. Deskripsi Atmosfer Ruangan Dengan Indikator Aroma/ Wangi-wangian....	43
17. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.	44
18. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen dengan Indikator Tercapainya Harapan Konsumen.	45
19. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen dengan Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk Kembali.....	46
20. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen dengan Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.	47
21. Uji Normalitas.	48
22. Uji Homogenitas.....	50
23. Uji Linearitas.	51
24. Uji Signifikan Linear Sederhana.	52
25. Koefisien Regresi Variabel X dan Y.	53
26. R Square Variabel Atmosfer Ruangan Terhadap Kepuasan Konsumen.	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian.....	65
2. Surat Balasan Penelitian	66
3. Jumlah kunjungan dan Pendapatan di Ballon D'or Sport Café.	67
4. Data Kuesioner Penelitian.....	68
5. Tabulasi Data Variabel X.....	72
6. Tabulasi Data Variabel Y.....	75
7. Data Uji Validitas X.....	78
8. Data Uji Validitas Y.....	79
9. Uji Validitas	80
10. Uji Relibilitas	85
11. Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	86
12. Hasil Analisis Karakteristik Responden.	89
13. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data.....	91
14. Uji Normalitas.....	108
15. Uji Homogenitas	109
16. Uji Linearitas	110
17. Uji Regresi Linear Sederhana	111
18. Dokumentasi	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era kompetisi bisnis seperti pada saat sekarang ini jumlah perusahaan yang bergerak di bidang produk atau jasa yang bersaing dipasar menjadi sangat banyak sehingga konsumen memiliki ragam pilihan dan alternatif khususnya dibidang jasa. Lupiyoadi (2013:120) “Mengemukakan Perusahaan jasa berfungsi menciptakan pengalaman baru yang berkesan bagi konsumen”. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa tersebut, ketatnya persaingan dan semakin meningkatnya Ekpektasi konsumen terhadap sebuah produk, terlebih produk jasa membuat perusahaan harus memiliki cara untuk meningkatkan proposisi nilai (*value proposition*).

Salah satu bidang jasa yang merasakan ketatnya persaingan perusahaan jasa saat sekarang ini adalah bisnis *café*, Menurut Marsum (2005) menjelaskan “ *Café* atau cape adalah tempat makan atau minum yang menyediakan makanan dan minuman sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi”. Eksistensi *cafe* telah menjadi pemandangan sehari-hari khususnya dikalangan remaja, mahasiswa dan pelajar yang butuh akan hiburan dan ketenangan,

Beragam nama *café* dan jenis makanan, minuman yang ditawarkan mulai dari menu tradisional dan hingga konsumen juga bisa merasakan sensasi makan dan minum secara modern, Tidak bisa

dipungkiri pergaulan remaja pada saat sekarang ini tidak terlepas dari kehidupan malam baik nongkrong di *café*, *hang out*, dugem nonton bola bersama teman sebaya dan lain sebagainya, Hal ini sudah menjadi satu komunitas dan menjadi budaya modernisasi di kalangan remaja itu sendiri.

Hal yang membedakan *café* dengan rumah makan lainnya adalah *café* lebih mengutamakan hiburan dan kenyamanan pengunjung yaitu dengan cara menghadirkan *live music* dan mendekorasi ruangan nyaman mungkin agar pengunjung tidak merasa bosan ketika berada di dalam *café* tersebut, Hal inilah salah satu yang harus ditonjolkan agar tercapainya kepuasan konsumen.

Zeithaml dan Bitner (2001: 86) “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their need and expectation*”. Konsumen yang merasa puas terhadap produk/ jasa yang dibeli/ digunakan akan kembali menggunakan produk/ jasa yang sama. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) “Atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan”.

Faktor mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Ryu dan Han (2010: 323) “ Mengemukakan Atmosfer ruangan tidak hanya berpengaruh terhadap keputusan pembelian tetapi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”. Sedangkan menurut Meldarianda (2010) “Mengemukakan Ruang *café* yang diatur sesuai dengan konsep yang

diusung akan memberikan nilai tersendiri di mata konsumen, Tema-tema yang diusung akan menciptakan Atmosfer positif yang akan mempengaruhi kepuasan pada konsumen sebaliknya jika café memberikan atmosfer yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen maka para konsumen merasa tidak puas untuk berlama-lama didalam café". Utami (2006: 238) "mengemukakan atmosfer ruangan adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, wangi-wangian, dan musik sehingga merancang respon emosional dan persepsi konsumen untuk mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih tempat".

Dalam hal ini Atmosfer ruangan menjadi penentu dari kepuasan konsumen apabila suasana ruangan nyaman dan menyenangkan maka konsumen akan cenderung merasa puas, dan di setiap tata letak ruangan akan mempengaruhi setiap pergerakan yang mana pergerakan didalamnya akan menjadi sulit dan mudah, dan akan menciptakan atmosfer perasaan nyaman atau kecewa terhadap konsumen, jika konsumen merasa nyaman berada didalam *café* tidak menutup kemungkinan konsumen akan merasa puas dan akan kembali nongkrong di *café* tersebut.

Salah satunya *café* tempat bersantai kaum remaja dan pelajar berada di Kabupaten Padang Pariaman yaitu Ballon D'or Sport Café. *Café*, ini terletak di Jalan lintas Padang Bukittinggi Simpang Lubuak Bonta Nagari Kapalo Hilalang, Ballon D'or Café ini mempunyai ciri

khas tersendiri dan menjadi pilihan kaum remaja khususnya penikmat sepak bola, Karena selain menikmati menu yang ditawarkan di cafe ini juga dapat menyaksikan pertandingan sepak bola secara langsung melalui layar yang telah disediakan.

Sesuai dengan namanya Ballon D'or Sport, Café ini terlihat sederhana dan bernuansa sepak bola, selain itu Café ini juga menjual pernik-pernik sepak bola seperti bando, bola kaki, jaket dan *jersey* (seragam) tim sepak bola, dan juga pernik-prnik lainnya. Sehingga *café* ini disukai oleh banyak kaum pria, dan untuk menarik pasar dari kaum wanita Ballon D'or Café menyediakan menu Ballon D'or Bakery yaitu menyediakan aneka kue basah dan kue kering dan juga menerima pesanan untuk kue pesta ulang tahun.

Atmosfer ruangan atau penataan ruangan di Ballon D'or Cafe sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen, Berdasarkan wawancara penulis dengan 10 orang konsumen yang nongkrong di Ballon D'or Cafe pada 15 April 2018 hasil wawancara, Penulis menemukan 60% konsumen mengeluhkan kurang nyaman ketika berada didalam ruangan karena panasnya suhu udara didalam *café* hal ini dikarenakan kurangnya pendingin udara didalam ruangan Ballon D'or Café,

Masalah yang kedua 40% konsumen mengeluhkan kurang jelasnya pengeras suara di Ballon D'or Café karena alat pengeras suara (*speaker*) yang digunakan terlalu kecil, Masalah selanjutnya konsumen mengeluhkan kurangnya colokan buat charger laptop dan android

sehingga konsumen yang mau mengisi baterai android dan laptop harus pindah ke meja yang ada colokannya.

Masalah keempat konsumen mengeluhkan pencahayaan didalam ruangan *café* kurang menarik karena kurangnya lampu hias yang mempercantik suasana ruangan *café*, masalah kelima konsumen mengeluhkan kurangnya serbet dan asbak buat abu rokok yang di sediakan di setiap meja *café* sehingga konsumen yang merokok berinisiatif mengambil ke meja sebelah yang tersedia serbet dan asbak rokoknya.

Kemudian masalah keenam konsumen mengeluhkan kurangnya pengharum ruangan yang membuat suasana didalam *café* jadi kurang nyaman. Masalah ke tujuh Papan nama *café* terlihat kurang menarik sehingga membuat konsumen kurang tertarik untuk melakukan aktifitas seperti *selfie* dan mengambil foto bersama teman.

Kemudian dilihat dari Indikator kepuasan konsumen yakni tercapainya harapan konsumen, berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan terhadap 10 orang pengunjung, 60% pengunjung mengeluhkan kondisi ruangan yang panas di siang hari sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung yang datang ke Ballon D'or Café.

Dalam keinginan untuk memakai jasa/produk itu kembali, 40% pengunjung menyatakan tidak adanya keinginan untuk mengulangi kunjungan ke Balloon D'or Café karena ketidaknyamanan pengunjung

selama berada di Ballon D'or Café disebabkan masalah pada indikator pertama.

Dalam keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain, 40% pengunjung mengaku pernah merekomendasikan Ballon D'or Café kepada teman atau sahabat dan 60% lainnya tidak merekomendasikan kepada orang lain disebabkan pada individu tersebut yang tidak terlalu menyukai Ballon D'or Café karena kondisi ruangan yang ada di Ballon D'or Café baik itu aroma, pencahayaan maupun komunikasi visual sehingga tidak merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan hasil pra penelitian penulis tersebut terdapat permasalahan pada atmosfer ruangan yang dirasakan oleh konsumen di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman. Supaya Ballon D'or Sport Café Bisa membuat konsumennya merasa puas ketika berada didalam *cafe*, Ballon D'or Sport Café Harus mampu menciptakan atmosfer ruangan yang nyaman bagi konsumennya, Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Desmawati (2016: 45), bahwa: “Harga, kualitas dan pelayanan tidak lagi menjadi bahan pertimbangan utama bagi para penikmat kuliner, saat ini atmosfer (suasana) menjadi faktor penting bagi seorang konsumen dalam memilih tempat untuk bersantap. Suasana yang nyaman menjadi bahan pertimbangan tersendiri bagi konsumen sebelum memutuskan untuk datang atau mengunjungi *cafe* tertentu”.

Atmosfer ruangan bisa menjadi alternatif untuk membedakan Ballon D’or Sport Café dengan yang lainnya, Perbedaan ini diperlukan untuk menambah daya tarik tersendiri terhadap konsumen, disetiap *café* yang berbeda konsumen akan dapat menemukan produk dan harga yang serupa namun Atmosfer ruangan akan menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan memilih dimana ia akan beekunjung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Atmosfer Ruang Terhadap Kepuasan Konsumen di Ballon D’or Sport Café Padang Pariaman”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Konsumen mengeluhkan suhu didalam ruangan kurang nyaman.
2. Pengeras suara di ruangan kurang jelas.
3. Kurangnya colokan yang tersedia di ballon d’or *café*.
4. Pencahayaan didalam ruangan kurang menarik.
5. Disetiap meja belum tersedia serbet dan asbak rokok.
6. Kurangnya pengharum ruangan di ruangan Ballon D’or Café.
7. Papan nama *café* kurang menarik.
8. Tidak tercapainya harapan konsumen untuk mendapatkan kenyamanan di Ballon D’or Sport Café.

9. Kurangnya keinginan pengunjung yang pernah berkunjung ke Ballon D'or Café untuk merekomendasikan ke orang lain.
10. Kurang puasnya konsumen karena keinginan untuk mendapatkan suasana yang nyaman tidak terpenuhi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu pengaruh atmosfer terhadap kepuasan konsumen di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh atmosfer ruangan terhadap kepuasan konsumen di Ballon D'or Cafe?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh atmosfer ruangan terhadap kepuasan konsumen di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan atmosfer ruangan di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman.
- b. Mendeskripsikan kepuasan konsumen di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman.

- c. Menganalisis pengaruh atmosfer terhadap kepuasan konsumen di Ballon D'or Sport Café Padang Pariaman.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ballon D'or Cafe

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan, saran dan informasi kepada Ballon D'or Café mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti atmosfer guna dapat menentukan langkah-langkah yang diambil dimasa yang akan datang agar memenuhi kriteria konsumen.

2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan tentang *costumer statisfaction* (kepuasan konsumen).

3. Bagi peneliti berikutnya

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan referensi bagi peneliti berikutnya untuk mengkaji lebih dalam tentang *costumer statisfaction* (kepuasan konsumen)

4. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan referensi sebagai bahan kajian ilmiah dari yang sudah penulis pelajari di kampus dan di praktekan di lapangan, dan juga sebagai sarana berlatih dalam meningkatkan kemampuan analisis, pengamatan, pengembangan ide secara ilmiah terhadap masalah yang ada.