

**ANALISIS PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
SUASANA DAN KENYAMANAN TEMPAT (*STORE
ATMOSPHERE*) DI KOPI NAKO SUMMARECON BEKASI**

***ANALYSIS OF CUSTOMER EXPERIENCE TOWARD THE
STORE ATMOSPHERE AND COMFORT AT KOPI NAKO
SUMMARECON BEKASI***

Oleh:

RATNA FARIDAH

NIM: 61201022009246



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2026

**ANALISIS PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
SUASANA DAN KENYAMANAN TEMPAT (*STORE
ATMOSPHERE*) DI KOPI NAKO SUMMARECON BEKASI**

***ANALYSIS OF CUSTOMER EXPERIENCE TOWARD THE
STORE ATMOSPHERE AND COMFORT AT KOPI NAKO
SUMMARECON BEKASI***

Oleh:
Nama : RATNA FARIDAH
NIM : 61201022009246

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Damaruci, S.Sos, MM
NUPTK: 4952749650130142

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN: 2017065701

**ANALISIS PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
SUASANA DAN KENYAMANAN TEMPAT (*STORE
ATMOSPHERE*) DI KOPI NAKO SUMMARECON BEKASI**

***ANALYSIS OF CUSTOMER EXPERIENCE TOWARD THE
STORE ATMOSPHERE AND COMFORT AT KOPI NAKO
SUMMARECON BEKASI***

Oleh:

**Nama : RATNA FARIDAH
NIM : 61201022009246**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 3436770671130273**

**Bambang Suntoro, SE, MM
NUPTK: 3343749650130113**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ratna Faridah

N I M : 61201022009246

Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pelanggan Terhadap Suasana Dan
Kenyamanan Tempat (*Store Atmosphere*) Di Kopi Nako
Summarecon Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa: Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Ratna Faridah
NIM: 61201022009246

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ratna Faridah
N I M : 61201022009246
Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pelanggan Terhadap Suasana Dan
Kenyamanan Tempat (*Store Atmosphere*) Di Kopi Nako
Summarecon Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya gunakan adalah: ChatGPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Ratna Faridah
NIM: 61201022009246

Nama lengkap : Ratna Faridah
N I M : 61201022009246
Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pelanggan Terhadap Suasana Dan
Kenyamanan Tempat (*Store Atmosphere*) Di Kopi Nako
Summarecon Bekasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman pelanggan terkait kenyamanan tempat atau *store atmosphere* di Kopi Nako Summarecon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *phenomenology* untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pelanggan secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan 1 manajer, 2 karyawan, dan 15 pelanggan yang rutin berkunjung, serta observasi langsung terhadap suasana dan tata letak kedai. Analisis data dilakukan dengan teknik *thematic analysis* untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kenyamanan tempat, seperti desain interior, pencahayaan, kebersihan, dan tata ruang, berperan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pelanggan. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengelola Kopi Nako Summarecon untuk meningkatkan strategi *store atmosphere* yang dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan menarik pengunjung baru. Penelitian ini juga menekankan pentingnya mempertimbangkan perspektif pelanggan dalam merancang pengalaman di kedai kopi modern.

Kata kunci: pengalaman pelanggan, kenyamanan tempat, *store atmosphere*, kedai kopi, penelitian kualitatif

Nama lengkap : Ratna Faridah
N I M : 61201022009246
Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pelanggan Terhadap Suasana Dan
Kenyamanan Tempat (*Store Atmosphere*) Di Kopi Nako
Summarecon Bekasi

ABSTRACT

This study aims to understand customer experiences related to store comfort or store atmosphere at Kopi Nako Summarecon. The research employs a qualitative approach using a phenomenological method to explore customers' perceptions and experiences in depth. Data were collected through semi-structured interviews with 1 manager, 2 employees, and 15 regular customers, as well as direct observation of the café's atmosphere and layout. Data analysis was conducted using thematic analysis techniques to identify the main themes emerging from customer experiences. The findings indicate that aspects of store comfort, such as interior design, lighting, cleanliness, and spatial layout, play a significant role in influencing customer satisfaction and overall experience. These findings provide insights for the management of Kopi Nako Summarecon to enhance store atmosphere strategies that can strengthen customer loyalty and attract new visitors. This study also emphasizes the importance of considering customer perspectives when designing experiences in modern.

Keywords: customer experience, store comfort, store atmosphere, coffee shop, qualitative research

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengalaman Pelanggan Terhadap Suasana dan Kenyamanan Tempat (*Store Atmosphere*) di Kopi Nako Summarecon Bekasi”** dapat terselesaikan dan tepat pada waktunya. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis dalam memberikan bimbingan, dukungan, doa serta petunjuk. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, S.E., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini.
4. Bapak Dr. Damaruci, S.Sos, MM, selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya yang berada di Jurusan Manajemen yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang penuh ketekunan dan dedikasi dalam mengajar sehingga penulis dapat menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Orang tua dan adik laki-laki penulis yang telah membantu mendoakan dan membantu memberikan semangat dari awal menyusun skripsi ini, semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia dan merasa bangga.
8. Teman-teman yang telah memberikan semangat penulis agar dapat menyelesaikan skripsi hingga selesai.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 yang telah bersama sama dengan penulis menjalani masa kegiatan perkuliahan selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Pihak Kopi Nako Summarecon Bekasi yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia untuk memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan penulis.
11. Serta semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada di dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan menjadikan skripsi ini lebih baik lagi.

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoretis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
1.6.3 Manfaat Akademis	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Schmitt (1999).....	13
2.1.2 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan)	14
2.1.3 Dimensi <i>Customer Experience</i>	15
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	17
2.1.5 Jenis-Jenis <i>Store Atmosphere</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	24
2.4 Proposisi Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	28
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.4 Teknik Penentuan Informan	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1 Observasi	31
3.5.2 Wawancara Mendalam	32
3.5.3 Dokumentasi.....	33
3.6 Teknik Analisis Data	33

3.7	Keabsahan Data	34
3.8	Etika Penelitian	34
3.9	Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara)	35
3.10	Operasionalisasi Konsep Penelitian	35
3.11	Tahapan Penelitian	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.2	Karakteristik Informan	38
4.3	Hasil Penelitian	40
4.3.1	Pengalaman Pelanggan terhadap <i>Store Atmosphere</i> Kopi Nako	40
4.3.2	<i>Store Atmosphere</i> Kopi Nako.....	56
4.3.3	<i>Visual Sight</i> (Penglihatan).....	57
4.3.4	<i>Auditory</i> (Pendengaran).....	61
4.3.5	<i>Olfactory</i> (Penghiduan).....	63
4.3.6	<i>Tactile</i> (Sentuhan)	65
4.3.7	Identifikasi Masalah (<i>Problem Identification</i>)	68
4.3.8	Identifikasi Solusi (<i>Solution Identification</i>)	70
4.3.9	Pemetaan Hubungan Sebab-Akibat.....	74
4.4	Pembahasan.....	77
4.4.1	Analisis Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Pengalaman Pelanggan	77
4.4.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) <i>Store Atmosphere</i>	80
BAB V	PENUTUP.....	84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Implikasi Penelitian.....	87
5.2.1	Implikasi Teoritis	87
5.2.2	Implikasi Praktis.....	88
5.3	Saran.....	89
5.3.1	Saran untuk Manajemen Kopi Nako Summarecon Bekasi	89
5.3.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Wawancara Mendalam.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian	38
Tabel 4. 2 Kode Masalah Store Atmosphere di Kopi Nako.....	68
Tabel 4. 3 Kode Solusi Store Atmosphere Kopi Nako	71
Tabel 4. 4 Matriks Korelasi Masalah-Solusi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Proyeksi Volume Produksi Net Ekspor dan Konsumsi Kopi Indonesia 2022 2026.....	1
Gambar 1. 2	Perbandingan Brand Kopi di Indonesia.....	3
Gambar 1. 3	Pertumbuhan Jumlah Outlet Kopi Nako di Indonesia.....	4
Gambar 1. 4	Rata-rata Jumlah Pengunjung Kopi Nako Summarecon Bekasi Tahun 2025.....	5
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran Penelitian	25
Gambar 4. 1	Tampak Indoor Kopi Nako Summarecon Bekasi.....	58
Gambar 4. 2	Tampak Outdoor Kopi Nako Summarecon Bekasi	59
Gambar 4. 3	Diagram Kausalitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pedoman Wawancara Penelitian	95
Lampiran 2.	Data Pertanyaan	96
Lampiran 3.	Transkrip Wawancara	102
Lampiran 4.	Transkrip Wawancara	106
Lampiran 5.	Transkrip Wawancara	110
Lampiran 6.	Transkrip Wawancara	114
Lampiran 7.	Transkrip Wawancara	117
Lampiran 8.	Transkrip Wawancara	120
Lampiran 9.	Transkrip Wawancara	123
Lampiran 10.	Transkrip Wawancara	126
Lampiran 11.	Transkrip Wawancara	129
Lampiran 12.	Transkrip Wawancara	132
Lampiran 13.	Transkrip Wawancara	135
Lampiran 14.	Transkrip Wawancara	138
Lampiran 15.	Transkrip Wawancara	141
Lampiran 16.	Transkrip Wawancara	144
Lampiran 17.	Transkrip Wawancara	148
Lampiran 18.	Transkrip Wawancara	151
Lampiran 19.	Transkrip Wawancara	154
Lampiran 20.	Transkrip Wawancara	157
Lampiran 21.	Hasil Olah Data Transkrip Wawancara	160
Lampiran 22.	Dokumentasi Wawancara	164
Lampiran 23.	Kartu Bimbingan	166
Lampiran 24.	Check Plagiarisme	167
Lampiran 25.	Surat Keterangan Penelitian	168
Lampiran 26.	Surat Izin Observasi dan Penelitian	169
Lampiran 27.	Biodata	170