

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
DI ToRi COFFEE RANTEPAO KABUPATEN
TORAJA UTARA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag.)**

**SANDE' ROBY
3020197269**

**Program Studi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRISTEN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café Terhadap Minat
Berkunjung Kembali di ToRi Coffee Kabupaten Toraja Utara

Disusun oleh :

Nama : Sande Roby

NIRM : 3020197269

Program Studi : Kepemimpinan Kristen


Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki berdasarkan arahan dosen pembimbing maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada saat ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen , Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

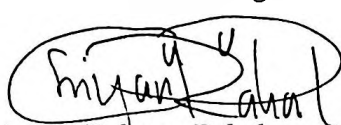
Tana Toraja, 23 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I,


Andres Barata Yudha Ph.D.
NIDN. 2013108601

Pembimbing II,


Sriyanti Rahayu Pabebang M.M.
NIDN. 22020497001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café terhadap Minat Berkunjung Kembali di ToRi Coffee Kabupaten Toraja Utara

Disusun oleh :
Nama : Sande Roby
NIRM : 3020197269
Program Studi : Kepemimpinan kristen
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dibimbing oleh :
I. Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
II. Andres Barata Yudha, Ph.D.

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada ujian sarjana (S-1) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja tanggal 16 Desember 2025 dan diyudisium pada tanggal 29 Desember 2025.

Dewan Penguji

Penguji Utama,

Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Penguji Pendamping,

Julian Saputra, M.Sn.
NIDN. 2208079701

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,

Markus Sakke Pauranan, S.E., M.Ag.
NIDN. 2229039301

Sekretaris,

Andres Barata Yudha, Ph.D.
NIDN. 2013108601

Mengetahui
Dekan,

Dr. Calvin Sholla Rupa, M.Th.
NIDN. 2208108201

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sande Roby

Nirm : 3020197269

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café
terhadap Minat Berkunjung Kembali di ToRi Coffee
Kabupaten Toraja Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut adalah merupakan tulisan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang digunakan penulis sebagai rujukan dan dengan jelas menuliskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rektor, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 18 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

Sande Roby

NIRM. 3020197269

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sande Roby
Nirm : 3020197269
Fakultas/ Program Studi : Budaya dan Kepemimpinan Kristen/
Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak IAKN Toraja yaitu **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café Terhadap Minat Berkunjung Kembali di ToRi Coffee Kabupaten Toraja Utara”.

Dengan ini pihak IAKN Toraja berhak menyimpan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan sebagian dari skripsi ini (Bab 1 dan Bab 5) pada repository Perguruan Tinggi untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 26 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan

Sande Roby
NIRM. 3020197269

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Almamater tercinta, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja
2. Kedua orang tua terkasih, yang selalu memberikan pendidikan yang paling utama bagi penulis serta cinta kasih yang luar biasa.
3. Saudara-saudara penulis yang terus mendukung.
4. Semua keluarga serta teman-teman yang terus mendorong saya untuk selalu berjuang serta orang-orang terdekat yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
5. Semua pihak yang telah berkontribusi baik dari moril dan materil selama penulis menjalani pendidikan di kampus IAKN Toraja.
6. Semua dosen Kepkri yang sudah memberikan semua ilmu dan pengalaman serta mengarahkan penulis hingga bisa berhasil pada saat ini.

HALAMAN MOTTO

“ Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang ”

(Julius Caesar)

“ Mulai dari diri sendiri, mulai dari yang terkecil, mulai dari sekarang ”

“ Tidak ada namanya keberuntungan karena keberuntungan itu adalah
untuk mereka yang sudah melakukan persiapan ”

ABSTRAK

Sande Roby (3020197269) menyusun skripsi Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan juga suasana *cafe* berpengaruh begitu besar bagi *cafe* yang ada sekarang tentunya dalam bidang persaingan baik itu dalam bentuk pelayanan, makanan, bangunan, serta kenyamanan. Penelitian yang di lakukan bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan suasana *cafe* berpengaruh terhadap minat kunjung kembali dan seberapa besar pengaruhnya terhadap ToRi Coffee. Dengan teori kualitas pelayanan oleh Kotler bahwa Kualitas pelayanan adalah ukuran atau tingkat dimana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi dalam hal ini mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, yang mencakup berbagai aspek seperti keandalan, empati, tanggapan, jaminan, dan bukti fisik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yakni metode kuantitatif, dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada sampel sebanyak 99 orang. Maka hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan suasana *cafe* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di ToRi Coffee kabupaten Toraja Utara sebesar 53,8%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Suasana Café, dan Minat Kunjung Kembali

ABSTRACT

This study was motivated by the researcher's interest in understanding whether service quality and café atmosphere have a significant influence on cafés in today's competitive environment, particularly in terms of service, food, building design, and customer comfort. The purpose of this research is to determine whether service quality and café atmosphere affect customers' intention to revisit and to measure the extent of their influence on ToRi Coffee. The study adopts the service quality theory proposed by Kotler, which defines service quality as the level at which the services provided by an organization are able to meet or exceed customer expectations. This includes several dimensions such as reliability, empathy, responsiveness, assurance, and tangible evidence. This research uses a quantitative method by distributing questionnaires directly to a sample of 99 respondents. The results show that service quality and café atmosphere have a significant influence on customers' intention to revisit ToRi Coffee in North Toraja Regency 53,8%.

Keywords: *Service Quality, Café Atmosphere, Revisit Intention*