

PENGARUH *AMBIENCE* TERHADAP KENYAMANAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PELANGGAN (STUDI KASUS ABUBA STEAK CIPETE PASCA RENOVASI)

MUHAMMAD IHSAN DHOIFULLAH



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Ambience* terhadap Kenyamanan dan *Customer experience* Pelanggan (studi kasus Abuba Steak Cipete pasca Renovasi)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Muhammad Ihsan Dhoifullah
K1401221131

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

MUHAMMAD IHSAN DHOIFULLAH. Pengaruh *Ambience* terhadap Kenyamanan dan *Customer experience* Pelanggan (Studi Kasus Abuba Steak Cipete pasca Renovasi). Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO.

Ketatnya persaingan ritel FnB di Jakarta melatarbelakangi renovasi total Abuba Steak Cipete pada Oktober 2025, yang membutuhkan evaluasi empiris atas efektivitas investasinya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Ambience* terhadap *Customer experience* dengan Kenyamanan Pelanggan sebagai variabel mediasi berbasis teori *Stimulus-Organism-Response*. Pendekatan kuantitatif survei lapangan melibatkan 100 responden konsumen *dine-in* dengan teknik pengambilan sampel *non-probability quota sampling*, dengan analisis data menggunakan SEM-PLS melalui SmartPLS4. Hasil pengujian membuktikan *Ambience* berdampak positif terhadap Kenyamanan (*Original Sample* 0,747; T-statistik 12,928) dan langsung mempengaruhi *Customer experience* (*Original Sample* 0,415; T-statistik 3,893). Kenyamanan mempengaruhi *Customer experience* secara signifikan (*Original Sample* 0,432; T-statistik 4,023) serta terbukti memediasi hubungan keduanya (*Original Sample* 0,432; T-statistik 3,774). Nilai *R-square* sebesar 55,8% (Kenyamanan) dan 62,7% (*Customer experience*) menunjukkan kekuatan prediksi model yang baik, sehingga disarankan konsep baru ini direplikasi pada *outlet* lainnya.

Kata Kunci: Abuba Steak, *Ambience*, *Customer experience*, Kenyamanan Pelanggan, SEM-PLS, Teori *Stimulus-Organism-Response*.

ABSTRACT

MUHAMMAD IHSAN DHOIFULLAH. The Influence of *Ambience* on Customer Comfort and *Customer experience* (A Case Study of Abuba Steak Cipete Post-Renovation). Supervised by ARIF IMAM SUROSO.

The intense competition in Jakarta's FnB retail underlies the total renovation of Abuba Steak Cipete in October 2025, which requires an empirical evaluation of its investment effectiveness. This study aims to analyze the influence of *Ambience* on *Customer experience* with Customer Comfort as a mediating variable based on the *Stimulus-Organism-Response* theory. A quantitative field survey approach involved 100 dine-in consumer respondents using a non-probability quota sampling technique, with data analysis using SEM-PLS through SmartPLS4. The test results prove that *Ambience* has a positive impact on Comfort (*Original Sample* 0.747; T-statistic 12.928) and directly affects *Customer experience* (*Original Sample* 0.415; T-statistic 3.893). Comfort significantly affects *Customer experience* (*Original Sample* 0.432; T-statistic 4.023) and is proven to mediate the relationship between the two (*Original Sample* 0.432; T-statistic 3.774). The *R-square* values of 55.8% (Comfort) and 62.7% (*Customer experience*) indicate good model predictive power, suggesting this new concept be replicated across other outlets.

Keywords: Abuba Steak, *Ambience*, *Customer experience*, Customer Comfort, SEM-PLS, *Stimulus-Organism-Response* Theory.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026¹ Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH *AMBIENCE* TERHADAP KENYAMANAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PELANGGAN (STUDI KASUS ABUBA STEAK CIPETE PASCA RENOVASI)

MUHAMMAD IHSAN DHOIFULLAH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Nyayu Tri Lathifah Tirdasari, S.E., M.S.M.
2. Salsa Dilla, S.E., M.Si., Ph.D.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Pengaruh Ambience terhadap Kenyamanan dan Customer Experience (Studi Kasus Abuba Steak Cipete pasca Renovasi)

Nama : Muhammad Ihsan Dhoifullah

NIM : K1401221131

Disetujui oleh

Pembimbing:

Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001

Tanggal Ujian:
14 Juli 2026

Tanggal Lulus:

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



PRAKATA

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Ambience* terhadap Kenyamanan dan *Customer experience* Pelanggan (Studi Kasus Abuba Steak Cipete pasca-Renovasi)” ini dilaksanakan selama periode kuliah di semester ke-8, tepatnya dari bulan Januari 2026 hingga bulan Juni 2026. Perancangan proposal dimulai dari Januari 2026 hingga memperoleh persetujuan proposal pada Maret 2026. Selanjutnya, proses pengambilan data primer di lapangan dilaksanakan pada April hingga Mei 2026, dan dilanjutkan pada Seminar Hasil pada Juli 2026. Penelitian dilaksanakan di Abuba Steak Cipete, Jakarta Selatan kepada para pelanggan Abuba secara langsung.

Ucapan terima kasih Saya ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu penelitian ini berjalan dan terselesaikan dengan baik, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan dan memberikan masukan dalam penelitian ini
2. Papa dan Mama yang selalu mendukung, mendoakan, serta memberikan motivasi kepada penulis untuk semangat dan menyelesaikan studi di Sekolah Bisnis
3. Bapak Rizal Baydillah dan Bapak Feri Haeruddin selaku perwakilan dari PT Abuba Steak yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Abuba Steak Cipete
4. Mujamil alias si Emil selaku teman baik penulis dari SMP hingga saat ini yang menjadi tempat penulis untuk bercanda dan berkeluh kesah saat sedang menyusun skripsi ini
5. Teman-teman di grup P1 x P2 x P3 yang telah menemani dan menjadi tempat bercanda dan berkeluh kesah dari mulai masuk Sekolah Bisnis hingga sekarang sudah selangkah lagi untuk lulus sarjana
6. Prisilia Andira selaku teman baik penulis dari SMA hingga saat ini yang menjadi tempat penulis saling berbagi cerita dan berkeluh kesah tentang dinamika skripsi ini
7. Mima, Kahfi, Radhit, Farrel, dan Fayyadh selaku teman satu bimbingan penulis yang saling memotivasi dan mengevaluasi satu sama lain agar dapat lulus bersama-sama
8. dr. Davin Silalahi yang menjadi motivasi penulis dalam konsisten berlari selama skripsi sehingga dapat melampiaskan emosi dan stress pada kegiatan yang positif, “Salahmu Lanang!”
9. Mikey Charles yang menjadi motivasi lari penulis sekaligus suka mereply absurd dan asbun di media sosial yang menjadi hiburan bagi penulis saat penat mengerjakan skripsi
10. dr. Tirta Mandira Hudhi alias CIPENG yang menjadi penghibur penulis saat mengerjakan skripsi ini lewat postingan edukasi dan motivasinya yang penuh emosi dan lucu di media sosial, “WLUWLUWLU GGMU DOK!”

Bogor, 14 Juli 2026

Muhammad Ihsan Dhoifullah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	17
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 <i>Stimulus-Organism-Response</i> Model (SOR)	19
2.2 <i>Servicescapes</i>	19
2.2.1 <i>Ambience</i>	20
2.3 Kenyamanan Pelanggan	21
2.4 <i>Customer experience</i>	21
2.5 <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	21
2.5.1 Evaluasi Model Pengukuran	21
2.5.2 Evaluasi Model Struktural	22
2.5.3 Analisis Efek Mediasi	22
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Penelitian	24
2.8 Operasional Variabel	25
2.9 Model dan Hipotesis Penelitian	27
2.9.1 Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap Kenyamanan Pelanggan (H1)	28
2.9.2 Pengaruh Kenyamanan terhadap <i>Customer experience</i> (H2)	28
2.9.3 Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap <i>Customer experience</i> (H3)	29
2.9.4 Pengaruh Mediasi Kenyamanan terhadap <i>Customer experience</i> (H4)	29
METODOLOGI	30
3.1 Waktu dan Tempat	30
3.2 Pendekatan Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Analisis Deskriptif	31
3.6.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	32
3.6.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Karakteristik Responden	34
4.2 Hasil	35

4.2.1 Analisis Deskriptif Kuesioner	35
4.2.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	39
4.2.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	42
4.3 Pembahasan	45
4.3.1 Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap Kenyamanan Pelanggan (H1)	45
4.3.2 Pengaruh Kenyamanan terhadap <i>Customer experience</i> (H2)	45
4.3.3 Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap <i>Customer experience</i> (H3)	46
4.3.4 Peran Kenyamanan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap <i>Customer experience</i> (H4)	46
KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
5.2.1 Saran bagi Manajemen Abuba Steak	49
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	50
DAFTAR PUSTAKA	51
RIWAYAT HIDUP	70

DAFTAR TABEL

Operasional Variabel	25
Logika Model SOR	28
Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	34
Demografi Responden berdasarkan Rentang Usia	34
Demografi Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan	35
Penghitungan <i>Mean</i> Indikator Penelitian	36
Hasil Penghitungan <i>Outer Loadings</i>	40
Hasil Penghitungan AVE	40
Hasil Pengujian Validitas Diskriminan dengan <i>Fornell Larcker Criterion</i>	41
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel	42
Hasil Pengujian Koefisien Jalur dan <i>Bootstrapping</i>	43
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	44
Hasil Pengujian Mediasi	44

DAFTAR GAMBAR

Perbandingan Jumlah Restoran di Jakarta dan di Luar Jakarta Tahun 2022	14
Model <i>Servicescapes</i> Bitner (1992)	20
Kerangka Penelitian	24
Model Penelitian	27
Diagram Jalur <i>Outer Model</i>	39
Diagram Jalur <i>Inner Model</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Draft Pertanyaan Wawancara Manajemen Abuba Steak	53
Detail Kuesioner Penelitian	54
Output Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	57
Tabulasi Data Mentah	58
Output Analisis Data SmartPLS4	68