

**Judul Penelitian : Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Janji Jiwa Wahidin Blitar**

Dosen Pembimbing : Erwin Syahputra, S.E., M.M  
Iing Sri Hardiningrum, S.Pd.,M.M  
Nama Mahasiswa : Aris Budi  
NPM : 17130210388

### **Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kopi Janji Jiwa Wahidin Blitar. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 konsumen. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Alat pengukur data menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji determinasi ( $R^2$ ) yang diolah dengan software SPSS Versi 26.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *store atmosphere* dengan nilai  $t_{hitung} -3,277 < t_{tabel} 1,991$  dan nilai sig.  $0,002 < 0,05$  berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan secara parsial dengan nilai  $t_{hitung} 1,063 < t_{tabel} 1,991$  dan nilai sig.  $0,291 > 0,05$  berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara simultan *store atmosphere* dan kualitas pelayanan dengan nilai  $F_{hitung} 5,525 > F_{tabel} 3,11$  dan nilai sig.  $0,006 < 0,05$  berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## DAFTAR ISI

|                                            |      |
|--------------------------------------------|------|
| Halaman judul.....                         |      |
| Halaman Sampul Proposal Skripsi.....       | ii   |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme ..... | iii  |
| Halaman Pengesahan Skripsi.....            | iv   |
| Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....     | v    |
| Abstraksi.....                             | vi   |
| Kata Pengantar .....                       | vii  |
| Daftar Isi .....                           | x    |
| Daftar Tabel .....                         | xiii |
| Daftar Gambar .....                        | xiv  |
| Daftar Lampiran.....                       | xv   |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....       | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah.....       | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah .....      | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....     | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....    | 6 |
| 1.5.1 Manfaat Operasional..... | 6 |
| 1.5.2 Manfaat Akademik .....   | 7 |

### BAB II LANDASAN TEORI

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                          | 8  |
| 2.2 Tinjauan Dan Kajian Pustaka .....                                   | 11 |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran.....                                         | 11 |
| 2.2.2 Bauran Pemasaran .....                                            | 12 |
| 2.2.3 Store Atmosphere .....                                            | 13 |
| 2.2.3.1 Pengertian Store Atmosphere.....                                | 13 |
| 2.2.3.2 Jenis Store Atmosphere .....                                    | 14 |
| 2.2.3.3 Indikator Store Atmosphere .....                                | 15 |
| 2.2.4 Kualitas Pelayanan .....                                          | 22 |
| 2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                              | 22 |
| 2.2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....                              | 23 |
| 2.2.5 Kepuasan Konsumen .....                                           | 23 |
| 2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelayanan.....                              | 23 |
| 2.2.5.2 Indikator Kepuasan Pelayanan.....                               | 24 |
| 2.2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelayanan .....                                | 26 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel.....                                        | 26 |
| 2.3.1 Hubungan Antar Variabel Store Dengan Kepuasan<br>Konsumen.....    | 26 |
| 2.3.2 Hubungan Antar Variabel Kualitas Dengan Kepuasan<br>Konsumen..... | 27 |
| 2.4 Kerangka Teoritik .....                                             | 28 |
| 2.5 Hipotesis.....                                                      | 29 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 2.6 Hipotesis Operasional ..... | 30 |
|---------------------------------|----|

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.1 Ruang Lingkup Penerbitan .....            | 32 |
| 3.2 Jenis Penelitian .....                    | 32 |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....                   | 33 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel.....                  | 33 |
| 3.4.1 Populasi .....                          | 33 |
| 3.4.2 Sampel.....                             | 34 |
| 3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....           | 34 |
| 3.6 Penentuan Jumlah Sampel .....             | 36 |
| 3.7 Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....    | 36 |
| 3.7.1 Data Dan Sumber Data .....              | 36 |
| 3.7.2 Teknik Pengumpulan Data .....           | 37 |
| 3.8 Identifikasi Variabel .....               | 40 |
| 3.9 Definisi Operasional Variabel.....        | 40 |
| 3.10 Teknik Analisis.....                     | 42 |
| 3.10.1 Uji Instrumen.....                     | 43 |
| 3.10.1.1 Uji Validitas .....                  | 43 |
| 3.10.1.2 Uji Reabilitas.....                  | 43 |
| 3.10.2 Uji Asumsi Klasik .....                | 44 |
| 3.10.2.1 Uji Normalitas .....                 | 44 |
| 3.10.2.2 Uji Multikolinieritas .....          | 44 |
| 3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....        | 45 |
| 3.10.3 Analisa Regresi Linier Berganda .....  | 45 |
| 3.10.4 Uji Hipotesis.....                     | 46 |
| 3.10.4.1 Uji T.....                           | 46 |
| 3.10.4.2 Uji F.....                           | 47 |
| 3.10.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 47 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                                      | 48 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....                                                  | 48 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....                                                    | 49 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....                                                        | 49 |
| 4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab .....                                                   | 50 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                  | 51 |
| 4.2.1 Gambaran Umum Responden.....                                                     | 51 |
| 4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....                                   | 53 |
| 4.2.2.1 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap<br>Variabel <i>Store Atmosphere</i> ..... | 53 |
| 4.2.2.2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap<br>Variabel Kualitas Pelayanan.....       | 55 |
| 4.2.2.3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap<br>Variabel Kepuasan Konsumen .....       | 56 |

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.3 Pembahasan Hasil Analisis Data .....                                                       | 57        |
| 4.2.3.1 Uji Kualitas Data .....                                                                  | 57        |
| 4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik.....                                                                   | 59        |
| 4.2.3.3 Uji Regresi Linier Berganda.....                                                         | 62        |
| 4.2.3.4 Pengujian Hipotesis .....                                                                | 64        |
| 4.3 Intepretasi Data .....                                                                       | 66        |
| 4.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....                       | 67        |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....                            | 68        |
| 4.3.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan<br>Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 69        |
| <br><b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                            |           |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                             | 70        |
| 5.2 Saran.....                                                                                   | 70        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>                                                                       | <b>72</b> |
| <b>Lampiran .....</b>                                                                            | <b>74</b> |