

**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KUDOS CAFE SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**ELLYNDA DWI BELLA PUSPITASARI**

NPM : 14420162

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

**Nama** : ELLYNDA DWI BELLA PUSPITASARI  
**NPM** : 14420162  
**Alamat** : BANJAR SUGIHAN JL. STASIUN KANDANGAN  
RT.07 RW.04 SURABAYA  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Fakultas** : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**Pengaruh Harga, Kualitas Makanan, dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kudos Cafe Surabaya** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



**(Ellynda Dwi Bella Puspitasari)**

NPM : 14420162

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN, DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KUDOS *CAFE* SURABAYA**


**Diajukan Oleh :**

**ELLYNDA DWI BELLA PUSPITASARI**

**NPM: 14420162**

**TELAH DISETUJUI DAN DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**NI KETUT YULIA AGUSTIN, SE., MM.**

**Tanggal, 3 Juli 2018**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**DR. SITI DJAMILAH, SE., MSi**

**Tanggal, 3 Juli 2018**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN, DAN**  
**STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA KUDOS CAFE SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ELLYNDA DWI BELLA PUSPITASARI**

NPM : 14420162

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Ni Ketut Yulia Agustin, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



Wiwik Herawati, SE., MM.



Matheous Tamonsang, SE., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 13 Agustus 2018



DR. SITI DJAMILAH. SE., MSi

Ketua Program Studi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Makanan, dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Kudos Cafe* Surabaya, dimana dengan variabel independen Harga ( $X_1$ ), Kualitas Makanan ( $X_2$ ), dan *Store Atmosphere* ( $X_3$ ), sedangkan untuk variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Populasi yang digunakan pada penelitian ini merupakan seluruh konsumen yang membeli sekaligus mengkonsumsi makanan di *Kudos Cafe* Surabaya. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan hasil persamaan  $Y = 0,867 + 0,208 \cdot X_1 + 0,138 \cdot X_2 + 0,460 \cdot X_3 + e_i$ . Berdasarkan hasil uji hipotesis, uji F diketahui variabel independen Harga ( $X_1$ ), Kualitas Makanan ( $X_2$ ), dan *Store Atmosphere* ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Sedangkan hasil uji t diketahui Harga ( $X_1$ ), Kualitas Makanan ( $X_2$ ), dan *Store Atmosphere* ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

Kata kunci: Harga, Kualitas Makanan, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Influence of Price, Quality of Food, and Store Atmosphere on Consumer Satisfaction at Kudos Cafe Surabaya, where with independent variable Price ( $X_1$ ), Food Quality ( $X_2$ ), and Store Atmosphere ( $X_3$ ), sedangkan for dependent variable that is Satisfaction Consumer ( $Y$ ). The population used in this study is all consumers who buy and consume food at Kudos Cafe Surabaya. Samples taken as many as 100 respondents by using purposive sampling technique in which the researcher selects the sample based on the assessment of some characteristics of the sample members that are adjusted for the purpose of the study. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis with the result of equation  $Y = 0,867 + 0,208 \cdot X_1 + 0.138 \cdot X_2 + 0.460 \cdot X_3 + e_i$ . Based on hypothesis test result, F test known independent variable Price ( $X_1$ ), Food Quality ( $X_2$ ), and Store Atmosphere ( $X_3$ ) simultaneously have significant influence on dependent variable of Consumer Satisfaction ( $Y$ ). While the results of the t test known Price ( $X_1$ ), Food Quality ( $X_2$ ), and Store Atmosphere ( $X_3$ ) partially significant effect on the dependent variable Consumer Satisfaction ( $Y$ ).*

*Keywords: Price, Quality of Food, Store Atmosphere, Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat dan petunjuk Nya tidak lupa pula shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Makanan, Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kudos *Cafe* Surabaya” ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan dan motivasi berarti selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Imam Karyadi, Ak, MM, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., MSi selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Drs. Ec. Tetty Arifah, MM selaku Dosen Wali yang telah membantu dan membimbing dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustin, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing yang selama ini penuh keikhlasan memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan moril dan material serta motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Owner *Kudos Cafe* yang bersedia untuk bekerja sama dan membantu dalam pengumpulan data yang dibutuhkan penulis.
8. Sahabat-sahabat saya Erina Indriyasari, Putri Rizki Haryanti dan Astri Nur Halimah yang selalu memberikan doa, waktu, masukan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi.
9. Muhammad Rizky Anugrha yang telah mendukung dan memotivasi selama proses pembelajaran.
10. Teman-teman Manajemen C yang selalu meramaikan hari-hari saya di kampus (Riza, Asfidiqi, Iqtasia, Auliyah, Dayana, Fabrina, Ella, Fathur, Syafi'i, Dicky, Andika).
11. Teman-teman seperjuangan bimbingan yang sudah memotivasi dan berbagi ilmu serta pengalaman dalam penyusunan skripsi.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka skripsi, kritik dan saran yang membangun selalu terbuka untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 3 Juli 2018

Penulis,

Ellynda Dwi Bella Puspitasari



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Susunan Dewan Penguji .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Skripsi .....	8

### **BAB II. TELAAH PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran.....	9

2.1.1.1.	Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.1.2.	Konsep Inti Pemasaran.....	10
2.1.1.3.	Bauran Pemasaran .....	12
2.1.2	Harga .....	14
2.1.2.1.	Pengertian Harga .....	14
2.1.2.2.	Tujuan Penetapan Harga .....	15
2.1.2.3.	Metode Penetapan Harga .....	17
2.1.2.4.	Faktor Strategik Harga .....	17
2.1.2.5.	Strategi Penetapan Harga .....	20
2.1.2.6.	Perubahan Harga Pesaing.....	22
2.1.2.7.	Indikator Harga .....	23
2.1.3	Kualitas Produk .....	23
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas Produk .....	23
2.1.3.2.	Dimensi Kualitas Produk .....	24
2.1.4	Kualitas Makanan .....	27
2.1.4.1.	Pengertian Kualitas Makanan.....	27
2.1.4.2.	Dimensi Kualitas Makanan .....	27
2.1.4.3.	Indikator Kualitas Makanan .....	31
2.1.5	<i>Store Atmosphere</i> .....	31
2.1.5.1.	Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	31
2.1.5.2.	Komponen <i>Store Atmosphere</i> .....	32
2.1.5.3.	Model Pengaruh Atmosfer Toko.....	36
2.1.5.4.	Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	38

2.1.6	Kepuasan Konsumen .....	38
2.1.6.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.6.2.	Jenis Kepuasan Konsumen.....	40
2.1.6.3.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	40
2.1.6.4.	Faktor Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	42
2.1.6.5.	Indikator Kepuasan Konsumen .....	44
2.1.7	Pengaruh Antar Variabel .....	44
2.1.7.1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	44
2.1.7.2.	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap KepuasanKonsumen	44
2.1.7.3.	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	45
2.3	Hipotesis Dan Model Analisis .....	46
2.3.1.	Hipotesis .....	46
2.3.2.	Model Analisis.....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Pendekatan Penelitian .....	49
3.2.	Populasi dan Sampel.....	49
3.2.1	Populasi .....	49
3.2.2	Sampel .....	49
3.3.	Identifikasi Variabel .....	50
3.4.	Definisi Operasional Variabel .....	52

3.5.	Jenis dan Sumber Data.....	54
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data .....	55
3.7.	Teknik Analisis .....	57
3.7.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	57
3.7.1.1	Uji Validitas .....	57
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	58
3.7.2.1	Uji Multikolinieritas .....	58
3.7.2.2	Uji Auto Korelasi .....	59
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	59
3.7.2.4	Uji Normalitas .....	60
3.7.3	Uji Hipotesis .....	60
3.7.3.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	60
3.7.3.2	Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F) .....	61
3.7.3.3	Uji Hipotesis Pengaruh Parsial (Uji t).....	63
3.7.3.4	Uji Hipotesis Pengaruh Dominan.....	64

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

4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	65
4.1.1	Sejarah Kudus <i>Cafe</i> Surabaya .....	65
4.1.2	Struktur Organisasi .....	66
4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Deskripsi Identitas Responden .....	68

4.2.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	69
4.2.1.2	Responden Menurut Usia .....	69
4.2.1.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	70
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	71
4.2.2.1	Penilaian atas Masing-Masing Variabel.....	71
4.2.2.2	Deskripsi Variabel Harga .....	72
4.2.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Makanan.....	72
4.2.2.4	Deskripsi Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	73
4.2.2.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	74
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis .....	75
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	75
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas .....	75
4.3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	78
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	80
4.3.2.1	Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
4.3.2.2	Hasil Uji Auto Korelasi .....	81
4.3.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	82
4.3.2.4	Hasil Uji Normalitas.....	83
4.3.3	Pengujian Hipotesis .....	84
4.3.3.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	84
4.3.3.2	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F).....	87
4.3.3.3	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Parsial (Uji t) .....	89
4.3.3.4	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Dominan .....	94

4.3.4	Pembahasan .....	95
-------	------------------	----

## **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Simpulan .....	97
5.2.	Saran .....	98
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	71
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	71
Tabel 4.4 Kategori Mean Variabel.....	73
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga ( $X_1$ ).....	73
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Makanan ( $X_2$ ) ...	74
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Store Atmosphere</i> ( $X_3$ )....	75
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	76
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	77
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Makanan ( $X_2$ ).....	78
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Variabel Variabel <i>Store Atmosphere</i> ( $X_3$ ).....	79
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	80
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	81
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	82
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Auto Korelasi.....	83
Tabel 4.16 Hasil Analisa Uji F.....	90
Tabel 4.17 Hasil Analisa Uji t.....	92
Tabel 4.18 Hasil Hipotesis Pengaruh Dominan .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	11
Gambar 2.2 Pendekatan Strategi Penentuan Harga.....	22
Gambar 2.3 Model Pengaruh Atmosfer Toko.....	38
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	49
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Uji F.....	63
Gambar 3.2 Kurva Distribusi Uji t.....	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	67
Gambar 4.2 Scatterplot.....	84
Gambar 4.3 Normal Probability Plot .....	86
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji F.....	91
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh ( $X_1$ ) Terhadap (Y) .....	93
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh ( $X_2$ ) Terhadap (Y) .....	95
Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh ( $X_3$ ) Terhadap (Y) .....	96



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5 : Tabel F dan Tabel t