

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE HISTORY OF JUM
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

ELLA NOER ALFIANA

NPM : 14420167

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

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELLA NOER ALFIANA

NPM : 14420167

Alamat : Jalan Kauman Asri III/32 Benowo-Surabaya

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café History Of Jum 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, 11 Februari 2019

Yang Membuat Pernyataan


(Ella Noer Alfiana)
NPM : 14420167

SKRIPSI

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ HISTORY OF JUM
SURABAYA**

Diajukan oleh:

ELLA NOER ALFIANA

NPM : 14420167

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



GIYANA, SE, MM

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 6 Februari 2019

Tanggal, 6 Februari 2019

SKRIPSI

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ HISTORY OF JUM
SURABAYA**

Diajukan oleh

ELLA NOER ALFIANA

NPM : 14420167

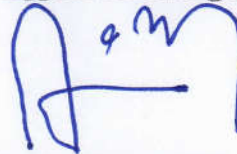
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Giyana, SE., MM

Anggota Tim Penguji



Drs. Ec. Gimanto G., MM., M.Ak



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal 6 Februari 2019



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café History Of Jum Surabaya**, dimana dengan variabel independens *store atmosphere* (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan untuk variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (Y). populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung lebih dari satu kali pada Café History Of Jum dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan *purposive sampling* yang dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda (*multiple reresesion*) dengan hasil persamaan $Y = 1,400 + 0,386 X1 + 0,252 X2$. Berdasarkan hasil uji hipotesis, uji simultan F dapat diketahui variabel independen *store atmosphere* (X1) dan kualitas pelayanan (X2), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y). untuk hasil penelitian uji T dalam penelitian ini dapat diketahui variabel *store atmosphere* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y).

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

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Satisfaction at Café History of Jum Surabaya, where the variables are independent store atmosphere (X1) and service quality (X2), while for the dependent variable is customer satisfaction (Y). the population in this study were all consumers who had visited more than once at the Café History of Jum with the number of samples used as many as 100 respondents, with a purposive sampling taking technique in which researchers chose samples based on the assessment. The technique used in this study is multiple linear regression analysis (multiple reregression) with the results of the equation $Y = 1,400 + 0,386 X1 + 0,252 X2$. Based on the results of the hypothesis test, simultaneous F test can be known the independent variable store atmosphere (X1) and service quality (X2), simultaneously (together) significantly influence the dependent variable of customer satisfaction (Y). for the results of the T test in this study, it is known that store atmosphere variables (X1) and service quality (X2) partially have a significant effect on the dependent variable of customer satisfaction (Y).

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahNya, shalawat serta salam kami curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang karenanya saya dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir strata 1 (S1) yang berjudul “**Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café History of Jum Surabaya**”

Dalam penyusunan skripsi ini saya mengucapkan terima kasih dan juga penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu dalam proses pengumpulan dan penelitian ini hingga terselesaikannya skripsi ini. Khususnya kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bpk Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., Msi selaku Kaprodi Ekonomi Manajemen
4. Bpk Giyana, SE,. MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing saya menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas dan mengarahkan serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis.
5. Ibu Wiwik Herawati, MM selaku dosen wali yang turut serta membantu memberikan masukan serta saran yang berarti bagi penulisan skripsi ini.

6. Semua dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (Ibu Husni, Ibu Atik, dan Ibu Maqbula).
7. Ibu saya tercinta yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.
8. Suami tercinta Zakaria Ashari, ST yang bersedia menemani dan membantu saya selama pengerjaan skripsi ini.
9. Sahabat saya Suci Sukmawati, SH yang tak pernah bosan menemani saya untuk bimbingan dan proses penyelesaian.
10. Ajeng Sri yang telah bersedia meminjamkan buku penunjang kepada saya agar skripsi saya segera selesai.
11. Bapak Agam selaku pemilik café History Of Jum Surabaya yang telah berbagi informasi dan membantu kelacaran penulis dalam memperoleh data-data yang diperlukan.
12. Semua pihak yang telah membantu yang semuanya tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah berbagi pengalaman dan mendorong motivasi saya dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian saya ucapkan terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan kepada saya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan limpahan Rahmat kepada kita semua. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 LandasanTeori	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.1.1 Definisi Pemasaran	10

2.1.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.1.2 Jasa	12
2.1.2.1 Pengertian Jasa	12
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Restoran	17
2.1.4.1 Definisi Restoran	17
2.1.4.2 Jenis-jenis Restoran	17
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.5.1 Definisi <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.6 Kepuasan Konsumen	30
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	30
2.1.6.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	31
2.1.6.3 Alat Pengukur Kepuasan Konsumen	32
2.2 Hubungan Antar Variabel	34
2.2.1 <i>Store Atmosphere</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.2.2 Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	34
2.3 Peneliti Terdahulu	35
2.4 Hipotesis dan Model Analisis	36
2.4.1 Hipotesis	36
2.4.2 Model Analisis	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	38
---------------------------------	----

3.2	Populasi dan Sample	38
3.3	Identifikasi Variabel	39
3.4	Definisi Operasional Variabel	40
3.5	Jenis dan Sumber Data	42
	3.5.1 Jenis Data	42
	3.5.2 Sumber Data	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Teknik Analisis.....	44
	3.7.1 Uji Validitas	44
	3.7.2 Uji Reliabilitas	45
3.8	Teknik Penganalisan Data	45
	3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	45
	3.8.2 Uji Hipotesis	46
	3.8.2.1 Uji Hipotesis 1 (Uji F)	46
	3.8.2.2 Uji Hipotesis 2 (Uji T)	48
	3.8.2.3 Koefisien Determinasi	49
	3.8.2.4 Uji Pengaruh Dominan	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	51
	4.1.1 Sejarah Berdirinya Café History Of Jum Surabaya	51
4.2	Hasil Penelitian	52
	4.2.1 Deskripsi Identitas Responden	52
	4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian	53

4.2.2.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	53
4.2.2.1	Karakteristik Data Usia Responden	53
4.3	Deskripsi Variabel	54
4.3.1	Deskripsi Mengenai Variabel <i>Store Atmosphere</i>	54
4.3.2	Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.4	Analisis Model atau Pengujian Hipotesis	56
4.4.1	Uji Instrumen	56
4.4.1.1	Hasil Pengujian Validitas	56
4.4.1.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	57
4.4.2	Uji Model	58
4.4.2.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.4.2.2	Hasil Pengujian (R^2)	60
4.4.2.3	Hasil pengujian Secara Simultan (Uji F)	61
4.4.2.4	Hasil pengujian Secara Parsial (Uji T)	62
4.4.2.5	Standardized Coefficient Beta	65
4.5	Pembahasan	66
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran	69
5.3	Keterbatasan Penelitian	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen	5
Tabel 2.1 Ringkasan Peneliti Terdahulu	35
Tabel 4.1 Karakteristik Data Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2 Karakteristik Data Usis Responden	53
Tabel 4.3 Jawaban Responden (X1)	54
Tabel 4.4 Jawaban Responden (X2)	55
Tabel 4.5 Jawaban Responden (Y)	55
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas	56
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi Berganda	60
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji F	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji T	63
Tabel 4.11 Standardized Coefisien Beta	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	47
Gambar 3.2 Kurva Distribusi T	49
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F	62
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji T	64
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji T	65