

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PAWON  
NDESO DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh :

**Mochamad Syihabudin Setiawan**

NPM :15420101

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

**2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PAWON  
NDESO DI SURABAYA**

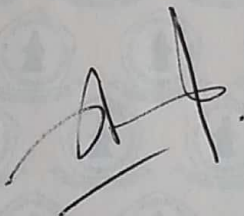
**Diajukan oleh:**

**MOCHAMAD SYIHABUDIN SETIAWAN**

**NPM : 15420101**

**TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

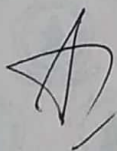
**DOSEN PEMBIMBING**



**ATTY ERDIANA, SE., M.Ak**

Tanggal, 10 Januari 2020

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si**

Tanggal, 13 Januari 2020

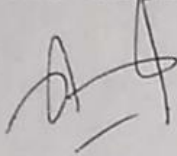
Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PAWON  
NDESO DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:  
**MOCHAMAD SYIHABUDIN SETIAWAN**  
NPM : 15420101

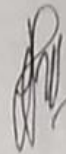
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



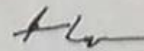
Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji



Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji



Hendra Prasetya, SE., M.Ak.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 23 Januari 2020



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si  
Ketua Program Studi

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Mochamad Syihabudin Setiawan  
**NPM** : 15420101  
**Alamat** : Pondok Benowo Indah Blok DW – 4 Surabaya  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Pawon Ndeso Di Surabaya**" adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari 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 Januari 2020

Yang membuat Pernyataan



(Mochamad Syihabudin Setiawan)

NPM : 15420101

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ‘Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya maupun kasih sayangnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini yang disusun dan disajikan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Strata I pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Pawon Ndeso Di Surabaya”** Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini peneliti dengan perasaan tulus serta syukur guna menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (k), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM.,M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE.,M.Ak. selaku Dosen Pembimbing dengan sabar dan ikhlas memberikan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi mulai awal hingga akhir.

5. Ibu Maqbula Arochman, SE., M.Ak. Sebagai Dosen Wali yang senantiasa memberikan motivasi guna penyelesaian tugas akhir studi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu tingkat tinggi dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi program penyusunan skripsi.
8. Ucapan terima kasih yang tiada akhir, wajib penulis sampaikan untuk kedua orang tua penulis, berkat doa dan kasih sayang ibunda dan ayahanda yang selalu membangkitkan harapan si penulis, yang telah membantu penulis dari awal masuk perkuliahan sampai akhir penyelesaian skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih untuk adik yang selalu memberikan dukungan doa serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman yang sudah memberikan bantuan kepada penulis, terima kasih atas motivasi yang diberikan kepada penulis selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan pikiran dalam menyusun skripsi ini. Dimana kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan yang membacanya. Akhir kata, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saransaran yang sifatnya membangun dari rekan-rekan yang lain.

Surabaya, Januari 2020

Mochamad Syihabudin Setiawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB 2 : TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8



2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3	<i>Store Atmosphere</i> .....	12
2.1.3.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	12
2.1.3.2	Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	14
2.1.4	Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan konsumen .....	22
2.1.4.2	Elemen Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.4.3	Dimensi Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	29
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	30
2.3	Hipotesis dan Model Analisis .....	35
2.3.1	Hipotesis .....	35
2.3.2	Model Analisis .....	35
<b>BAB 3</b>	<b>METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	37
3.2	Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1	Populasi .....	37
3.2.2	Sampel .....	37
3.3	Identifikasi Variabel .....	38
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	39
3.4.1	Kualitas Pelayanan (X1) .....	39
3.4.2	<i>Store Atmosphere</i> (X2) .....	40

3.4.3 Kepuasan Konsumen (Y) .....	41
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.5.1 Jenis Data .....	41
3.5.2 Sumber Data .....	42
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	42
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
3.7.1 Uji Validitas .....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Teknik Analisis .....	46
3.9 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	47
3.10 Uji Hipotesis .....	47
3.10.1 Uji F .....	47
3.10.2 Uji T .....	49
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.1.1 Profil Rumah Makan Pawon Ndeso .....	51
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	52
4.2.2 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian .....	54
4.3 Hasil Analisis Data .....	60
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	60
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	61
4.3.3 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda .....	62

4.3.3.1 Hasil Pengujian Koefisien R. L. Berganda .....	62
4.3.3.2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	63
4.4 Uji Hepotesis .....	63
4.4.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	63
4.4.2 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	65
4.5 Pembahasan .....	67
<b>BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Sebelumnya .....	31
Tabel 4.1 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Usia Responden .....	53
Tabel 4.3 : Karakteristik Status Responden .....	53
Tabel 4.4 : Kategori Mean Masing – Masing Variabel .....	55
Tabel 4.5 : Jawaban Responden Mengenai Variabel X1 .....	55
Tabel 4.6 : Jawaban Responden Mengenai Variabel X2 .....	56
Tabel 4.7 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Y .....	58
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas Masing – Masing Variabel .....	60
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Reliabilitas .....	61
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Uji F .....	63
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Uji t .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Model Analisis .....	36
Gambar 3.1 : Kurva Distribusi F .....	49
Gambar 3.2 : Kurva Distribusi T .....	50
Gambar 4.1 : Kurva Distribusi F .....	64
Gambar 4.2 : Kurva Uji t Pengaruh Variabel $X_1$ Terhadap Variabel Y .....	66
Gambar 4.3 : Kurva Uji t Pengaruh Variabel $X_2$ Terhadap Variabel Y .....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Input Data SPSS
- Lampiran 3 : Output Data SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F, Tabel t dan Tabel r

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Pawon Ndeso di Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan *store atmosphere*. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen pada rumah makan Pawon Ndeso di Surabaya.

Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 97 orang. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian “kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Pawon Ndeso di Surabaya” dapat didukung kebenarannya.

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

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine the influence service quality and store atmosphere partially on customer satisfaction at Pawon Ndeso restaurant in Surabaya, The independent variable in this study is service quality and store atmosphere, The dependent variable is customer satisfaction at Pawon Ndeso restaurant in Surabaya,*

*In this study, sampling was conducted by non-probability sampling with purposive sampling procedure. The samples used were 97 people. Before the hypothesis test to test the reliability and validity. The result is all the variables valid and reliable. T test results showed each variable with significance of less than 0.05. Therefore "service quality and store atmosphere partially significant effect on customer satisfaction at Pawon Ndeso restaurant in Surabaya" Can be supported truth.*

**Keywords :** *Service Quality, Store Atmosphere And customer satisfaction*