

**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOUS LES JOURS GALAXY  
MALL SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh:**

**ERINA INDRIYASARI**

**NPM : 14420244**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : ERINA INDRIYASARI  
**NPM** : 14420244  
**Alamat** : Jl. TAMAN PANJANG JIWO PERMAI NO. 7  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Fakultas** : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOUS LES JOURS GALAXY MALL SURABAYA”** adalah benar-benar karya saya 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, 11 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



(Erina Indriyasari)

NPM : 14420244

**SKRIPSI**

**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOUS LES JOURS GALAXY  
MALL SURABAYA**

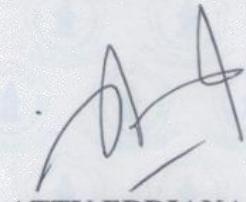
**Diajukan Oleh :**

**ERINA INDRIYASARI**

**NPM : 14420244**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

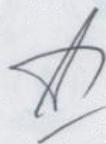
**DOSEN PEMBIMBING**



**ATTY ERDIANA, SE., MAk**

**Tanggal, 6 Juni 2018**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**DR. SITI DJAMILAH, SE., MSI**

**Tanggal, 6 Juni 2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOUS LES JOURS GALAXY  
MALL SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ERINA INDRIYASARI  
NPM : 14420244**

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**

Atty Erdiana, SE., MAk

**Anggota Dewan Penguji Lain**

Drs. Ec. Redy Eko Hari Suprapto, MM.

Maqbula Arochman, SE., M.Ak.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 11 Juli 2018

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

Ketua Program Studi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Tous Les Jours Galaxy Mall Surabaya, dengan variabel bebas Suasana Toko (X1), Kualitas Produk (X2), dan Harga (X3), dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen (Y). penelitian ini dilakukan dengan melakukan pendekatan kuantitatif yaitu, penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis dengan alat analisa metode statistik yang menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen yang berada di Tous Les Jours Galaxy Mall Surabaya dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, dengan teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu dengan memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian.Teknik analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan hasil persamaan  $Y = 0,296 + 0,277 X_1 + 0,411 X_2 + 0,209 X_3$ . Berdasarkan hasil uji hipotesis, pada uji parsial (Uji t) diketahui bahwa Suasana Toko (X1), Kualitas Produk (X2), dan Harga (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), selanjutnya pada uji simultan (uji F) diketahui bahwa Suasana Toko (X1), Kualitas Produk (X2), dan Harga (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dan yang terakhir pada uji dominan diketahui bahwa Kualitas Produk (X2) berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACTION**

*The purpose of this research is to know the influence of store atmosphere, product quality and price to consumer satisfaction of Tous Les Jours Galaxy Mall Surabaya, with free variable of Store Atmosphere (X1), Product Quality (X2), and Price (X3), and dependent variable is Consumer Satisfaction (Y). this research is done by doing a quantitative approach that is, research that focuses on testing hypotheses with statistical methods analysis tool that produces generalizable conclusions. The population in this study is the consumers who are in Tous Les Jours Galaxy Mall Surabaya with the number of samples of 100 respondents, with the sample technique used is purposive sampling that is by selecting the sample based on the assessment of some characteristics of the sample members tailored to the purpose of research. technique of multiple linear regression analysis with result of equation  $Y = 0,296 + 0,277 X1 + 0,411 X2 + 0,209 X3$ . Based on the results of hypothesis test, in the partial test (t test) it is known that Store Atmosphere (X1), Product Quality (X2), and Price (X3) partially significant to Consumer Satisfaction (Y), then on simultaneous test (F test) it is known that store atmosphere (X1), product quality (X2), and price (X3) simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction (Y) and lastly on dominant test known that product quality (X2) influence dominant to consumer satisfaction (Y) .*

*Keywords:* *Store Atmosphere, Product Quality, Price, Consumer Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir Strata 1 dengan judul “Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Tous Les Jours Galaxy Mall Surabaya”.

Sehubungan dengan ini, saya ingin memyampaikan penghargaan dan 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. Imam Karyadi, Ak, MM, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., MSi selaku Kaprodi Manajemen.
4. Ibu Wiwik Herawati, M.M. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
5. Ibu Atty Erdiana, SE., MAk selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan masukan-masukan selama proses penyusunan skripsi.
6. Alm. Bapak, Ibunda saya Endang Purwanti, Kakak saya Irmatyah Permatasari dan Adik saya Nita Mayasari yang sangat saya sayangi dan cintai, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya.
7. Sahabat seperjuangan skripsi yang terniat mengisi hari-hari bersama di kampus, Ellynda Dwi Bella Puspitasari dan Putri Rizki Haryanti yang saya sayangi.
8. Teman-teman manajemen kelas c yang selalu mengisi hari-hari bersama di kampus (Riza, Asfidiqi, Fabrina, Ella, Iqtasia, Auliya, Dayana, Halin, Fatchur, Andika, Syafi'il, Dicky) dan teman kampus lain yang mengenal saya.

Saya juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari pada kesempurnaan dan kekurangan baik dari segi penjelasan maupun dalam penulisan kata maupun bahasanya. Untuk itu saya berharap dengan kerendahan hati menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk menambah kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata dengan iringan doa semoga amal ibadah dari semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini mendapat ganjaran berlimpah dari ALLAH SWT . Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna lainnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 4 Juni 2018

Erina Indriyasari

## **DAFTAR ISI**

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

## **BAB I. PENDAHULUAN**

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

## **BAB II. TELAAH PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.1.1 Konsep Pemasaran.....	11

2.1.1.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.2 Pengertian Ritel.....	15
2.1.2.1 Karakteristik Dasar Ritel.....	16
2.1.3 Suasana Toko.....	16
2.1.3.1 Elemen-elemen dalam Suasana Toko.....	17
2.1.3.2 Indikator Suasana Toko.....	18
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Produk.....	20
2.1.4.2 Indikator Kualitas Produk.....	22
2.1.5 Harga.....	22
2.1.5.1 Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.1.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat Harga.....	25
2.1.5.3 Dimensi Strategik Harga.....	27
2.1.5.4 Indikator Harga.....	28
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.8.1 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.8.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen.....	30
2.1.8.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.8.4 Dimensi Total Kepuasan Konsumen.....	32
2.1.8.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.9 Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	33

2.1.9.1 Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.9.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.1.9.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	35
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	36
2.3.1 Hipotesis.....	36
2.3.2 Model Analisis.....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.3 Identifikasi Variabel.....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	44
3.7 Teknik Analisis.....	45
3.7.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	45
3.7.1.1 Uji Reliabilitas.....	45
3.7.1.2 Uji Validitas.....	45
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.2.1 Uji Multikolinieritas.....	46
3.7.2.2 Uji Auto Korelasi.....	46

3.7.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	47
3.7.2.4 Uji Normalitas.....	47
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.7.4 Uji Hipotesis.....	48
3.7.4.1 Uji Hipotesis Pengaruh Parsial ( Uji t).....	48
3.7.4.2 Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F).....	50
3.7.4.3 Uji Hipotesis Pengaruh Dominan.....	51

## **BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	52
4.1.2 Sejarah Singkat Tous Les Jours.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Suasana Toko (X1).....	56
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).....	57
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Harga (X3).....	59
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	60
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis.....	61
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	61
4.3.2 Uji Validitas.....	62
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	63
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	64
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas.....	65

4.3.6 Uji Normalitas.....	66
4.3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.3.8 Uji Hipotesis Pengaruh Parsial (Uji t).....	70
4.3.9 Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F).....	74
4.3.10 Uji Hipotesis Pengaruh Dominan.....	76
4.4 Pembahasan.....	77

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Retail Development Index.....	2
Tabel 2.3 Model Analisis Kerangka Pikir.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Usia Responden.....	53
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.5 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	55
Tabel 4.6 Jawaban Responden tentang variabel Suasana Toko (X1).....	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden tentang variabel Kualitas Produk (X2).....	57
Tabel 4.8 Jawaban Responden tentang variabel Harga (X3).....	59
Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.11 Uji Validitas.....	62
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t.....	70
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji F.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Dominan.....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep Pemasaran.....	11
Gambar 2.2 Kepuasan Pelanggan.....	30
Gambar 3.1 Kurva Distribusi t.....	49
Gambar 3.2 Kurva Distribusi F.....	51
Gambar 4.1 Uji Multikolinearitas Collinearity Statistics.....	64
Gambar 4.2 Uji Autokorelasi Durbin-Watson.....	65
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	66
Gambar 4.4 Uji Normalitas grafik p- p plot .....	67
Gambar 4.5 Kurva Uji t Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
Gambar 4.6 Kurva Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
Gambar 4.7 Kurva Uji t Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
Gambar 4.8 Kurva uji F.....	75

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisoner

Lampiran 2 Output Olah Data

Lampiran 4 Tabel F dan t