

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN
WOK TEK KUTA BADUNG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**

**Oleh
Kd Medha Prayascita
NIM 1717041233**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

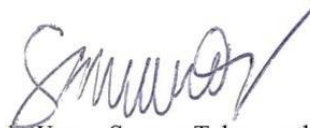
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

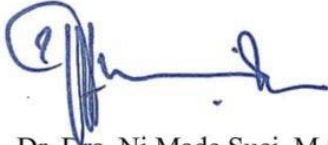
Pembimbing II,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001


Skripsi oleh Kd Medha Prayascita ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 27 Oktober 2021

Dewan Penguji



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

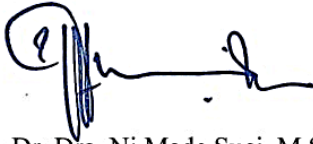
Hari : Rabu

Tanggal : 27 Oktober 2021

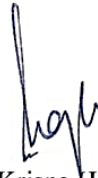
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung WOK TEK Kuta” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



Kd Medha Prayascita
NIM. 1717041233

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Wok Tek”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
- (5) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si, selaku pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- (6) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

- (10) Pemilik rumah makan dan seluruh karyawan di rumah makan Wok Tek yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- (11) Kedua orang tua (I Made Suparsa dan Luh Agus Wiriyatni) dan kakak (Gede Elga Gangga Prayoga), yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Teman terbaik saya I Komang Agus Wira Purnawan, yang selalu membantu saya dalam pembuatan skripsi ini, semoga segala kebaikan selalu menghampirimu.
- (13) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
- (14) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	10
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	11
2.3.1 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	11
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	12
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	10
2.5.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6. Kerangka Berpikir.....	17
2.7 Hipotesis Penelitian.....	18

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2 Rancangan Penelitian	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	19
3.4 Sampel Penelitian	19
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	22
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.	22
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.	22
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	25
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	26
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.8 Pengujian Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Responden	30
4.2 Pengujian Asumsi.....	31
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	31
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	32
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	34
4.3 Pengujian Hipotesis	34
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	34
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
4.3.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	35
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	35
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
4.4.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	38
4.4.3 Keterbatasan Penelitian	39
4.5 Implikasi.....	39
4.5.1 Implikasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
4.5.2 Implikasi <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	40

BAB V PENUTUP.....	41
5.1 Rangkuman.....	41
5.2 Simpulan.....	43
5.3 Saran.....	43
 DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur	21
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabelitas	25
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.3 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 02. Data Hasil Pernyataan Responden.....	53
Lampiran 03. Deskripsi Data Responden.....	61
Lampiran 04. Hasil Uji Instrumen	62
Lampiran 05. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
Lampiran 06. Hasil Analisis Regresi Berganda	68

