

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA YANG *COFFEE* SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

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



**Oleh
Kadek Cindy Lorensa Tanaya
NIM 1817041198**

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

2022

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Kadek Cindy Lorensa Tanaya ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Februari 2022

Dewan Penguji



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. Wayan Bagia, M.Si
NIP. 196812311993031012

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 21 Februari 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yang Coffee Singaraja” 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 risiko/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, 22 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Kadek Cindy Lorensa Tanaya
NIM. 1817041198

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, pen./ulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pada Yang Coffee Singaraja”.

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:

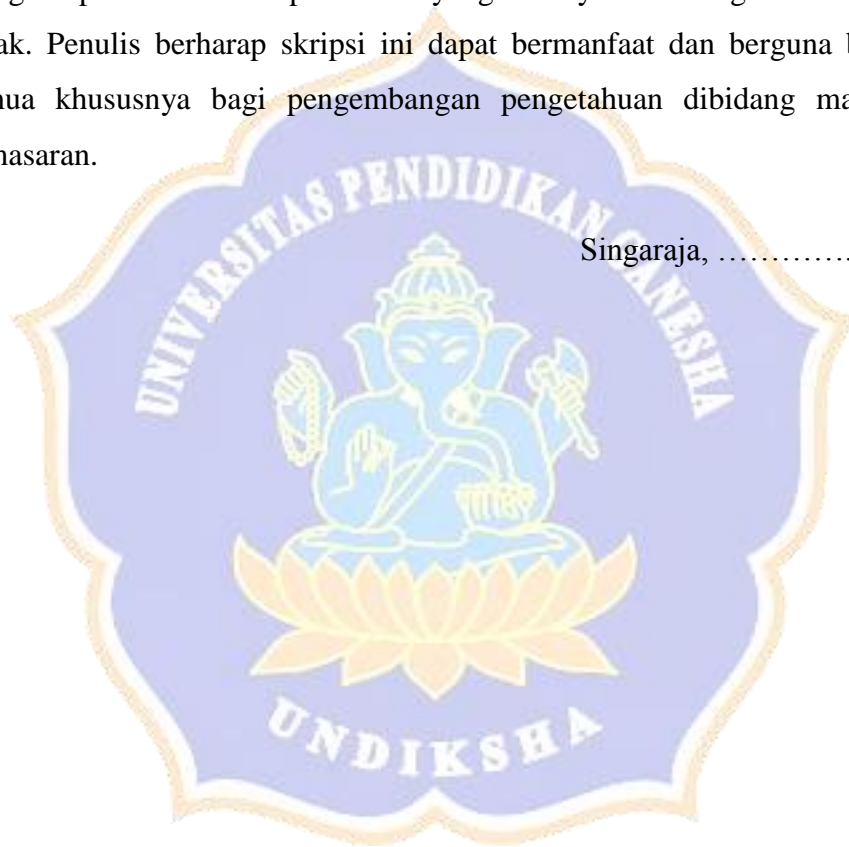
1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus Pembimbing II saya yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M. selaku Pembimbing I yang memberikan motivasi, masukan, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya, Ketut Sandiasa dan Luh Maliasih serta saudara-saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Luh Szisuka Listria Naomi yang telah senantiasa menjadi teman baik dan teman yang selalu ada untuk saya selama perkuliahan dan sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	55
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	56
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	57

2.1.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	57
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	58
2.1.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	58
2.1.3.	Store Atmosphere.....	60
2.1.3.1	Definisi Store Atmosphere.....	60
2.1.3.2	Dimensi Store Atmosphere	61
2.1.3.3	Indikator Store Atmosphere.....	64
2.2	Penelitian Terdahulu	66
2.3	Hubungan Antar Variabel	70
2.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	70
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	71
2.3.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kepuasan Pelanggan	72
2.4	Kerangka Berpikir.....	72
2.5	Hipotesis Penelitian	73
BAB III METODE PENELITIAN.....		75
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	75
3.2	Rancangan Penelitian.....	75
3.3	Jenis dan Sumber Data	76
3.4	Subjek dan Objek Penelitian.....	76
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	76
3.6	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	77
3.7	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	79
3.7.1	Metode Pengumpulan Data.....	79
3.7.2	Instrumen Pengumpulan Data	79

3.8	Metode dan Teknik Analisis Data.....	82
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	83
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	84
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	85
3.9	Uji Hipotesis	85

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87	
4.1	Deskripsi Data	87
4.2	Pengujian Asumsi.....	88
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	88
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	92
4.4	Pengujian Hipotesis	93
4.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan <i>Store Atmosphere</i> (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	93
4.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
4.4.3	Hubungan <i>Store atmosphere</i> (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
4.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yang <i>Coffee Singaraja</i>	94
4.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yang <i>Coffee Singaraja</i>	96
4.5.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yang <i>Coffee</i> di Singaraja.....	98
4.5.4	Keterbatasan Penelitian	99

4.5.5	Implikasi.....	99
5.1	Rangkuman	101
5.2	Simpulan.....	102
5.3	Saran	102
DAFTAR RUJUKAN		104
LAMPIRAN.....		107



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur.....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Spearman.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Normal <i>P</i> -plot.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 02. Tabulasi Data Responden.....	66
Lampiran 03. Hasil Output SPSS	76

