

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP THE KAYUAN***

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI 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,



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Ni Komang Sonia Gandi Maelan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Maret 2022

Dewan Penguji



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

(Ketua)


Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018011001

(Anggota)



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

(Anggota)

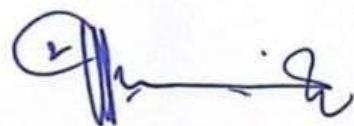
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 23 Maret 2022

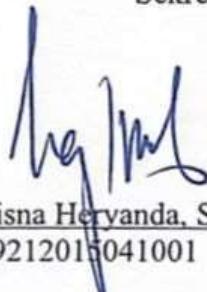
Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 190810291993032001

Sekretaris Ujian



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



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *coffee shop* The Kayuan” 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, 23 Maret 2022
Yang membuat pernyataan



Ni Komang Sonia Gandi Maelan
NIM. 1817041109

MOTTO

*If you want to changes different, start
from your self*



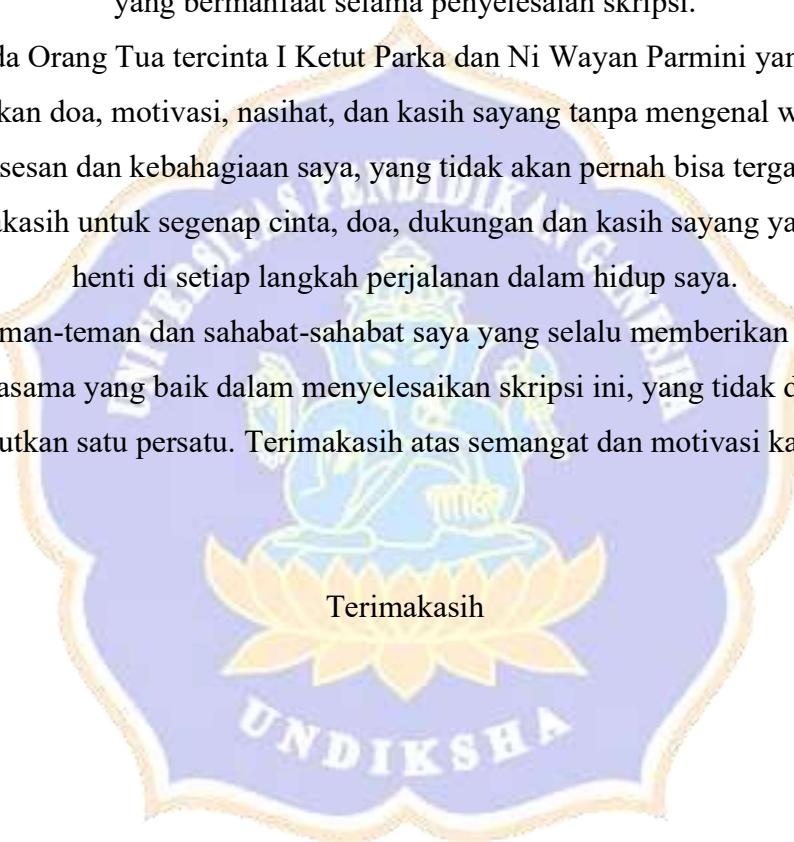
KATA PERSEMPAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya-lah saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta I Ketut Parka dan Ni Wayan Parmini yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti di setiap langkah perjalanan dalam hidup saya.

Untuk teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan pada coffee shop The Kayuan”**. 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 atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
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 Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan kesabaran dan mengarahkan penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kedua orang tua saya I Ketut Parka dan Ni Wayan Parmini dan Kedua saudara saya Putu Sri Wahyuning dan Kadek Supran Dala yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman saya Kadek Lia Aprilliani, Vivi Aprilyanti, Luh Ayu Dewi Candrawati, dan WESTIM yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis 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, 21 Maret 2022

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	18
2.3.2 Dimensi <i>Store Atmosphere</i>	19
2.3.3 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	20

2.4	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	22
2.5	Hubungan Antar Variabel	26
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	27
2.5.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6	Kerangka Berpikir	28
2.7	Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2	Rancangan Penelitian	31
3.3	Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Subjek dan Objek Penelitian.....	32
3.3.2	Populasi Penelitian	32
3.3.1	Sampel Penelitian	32
3.4	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	33
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	34
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	38
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	38
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.7	Uji Hipotesis.....	41
3.7.1	Uji F (secara simultan)	41
3.7.2	Uji t (secara parsial).....	41

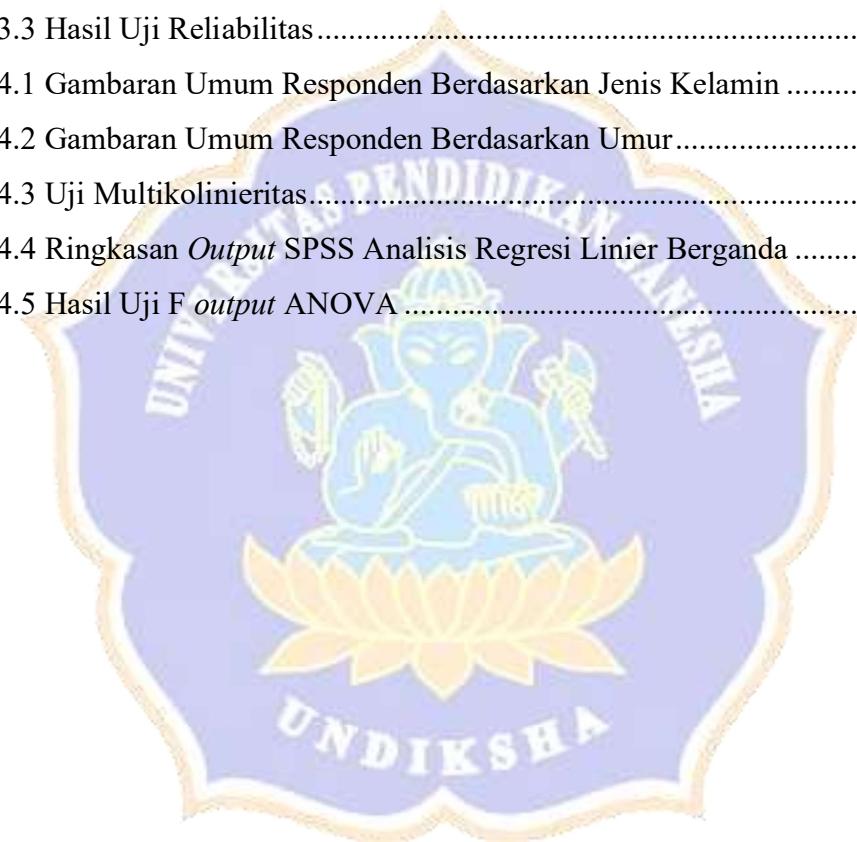
BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data	43
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.3	Uji Normalitas Data	44

4.1.3 Uji Multikolinieritas	45
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.4 Analisis Regresi Berganda	47
4.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	49
4.5 Pengujian Hipotesis.....	49
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.5.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.6.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.7 Keterbatasan Penelitian	54
4.8 Implikasi.....	55
4.8.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 55	
4.8.2 Implikasi <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan... 56	
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman.....	57
5.2 Simpulan.....	59
5.3 Saran.....	59
DAFTAR RUJUKAN	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan The Kayuan Periode Juni s/d Agustus 2021	4
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan The Kayuan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel, Konsep, Indikator dan Skala Ukur	34
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3 Uji Multikolineritas.....	45
Tabel 4.4 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.5 Hasil Uji F <i>output</i> ANOVA	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i>	45
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Penjualan Data Penjualan The Kayuan Periode Juni s/d Agustus 2021	66
Lampiran 02. Data Keluhan Pelanggan The Kayuan.....	66
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 04. Hasil Data Pernyataan Responden.....	71
Lampiran 05. Deskripsi Data Responden.....	95
Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan SPSS 20 For Windows, Kualitas Pelayanan (X1), <i>Store Atmosphere</i> (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	96
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik <i>Outpout SPSS 20 For Windows</i> , Kualitas Pelayanan (X1), <i>Store Atmosphere</i> (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	100
Lampiran 08. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda <i>Outpout SPSS 20 For Windows</i> , Kualitas Pelayanan (X1), <i>Store Atmosphere</i> (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	102
Lampiran 09. Dokumentasi Penelitian	103