

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KINTAMANI *ECO BIKE COFFEE***

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**MADE AGUS SATRIA RAHARJA**

**NIM 1917041171**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

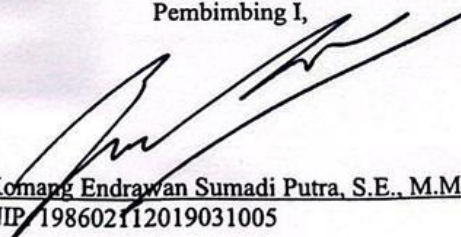
**2023**

**SKRIPSI**

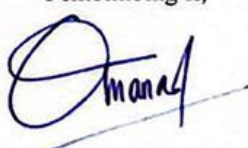
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

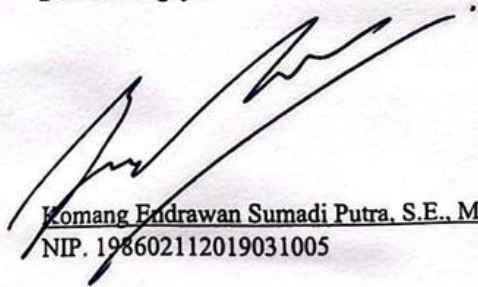
  
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

**Pembimbing II,**

  
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

Skripsi oleh Made Agus Satria Raharja  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 02 Maret 2023

Dewan Penguji,



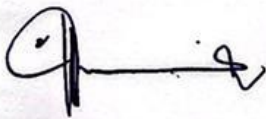
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



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

(Anggota)

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

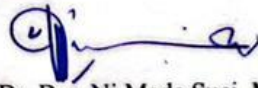
Pada :

Hari : Kamis

Tanggal: 02 Maret 2023

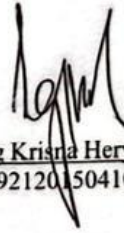
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krista Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*” 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, 20 Februari 2023



Made Agus Satria Raharja  
NIM. 1917041171

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana manajemen 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 Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, selaku Dosen Pembimbing II serta sebagai Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan masukan, saran dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan, saran dan motivasi, serta selalu bersedia membimbing dengan penuh sabar dan tanggung jawab hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran, dukungan dan mendidik penulis selama belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia memberikan bantuan dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang

dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Kedua orang tua (I Nyoman Jaya dan Ni Wayan Rumanis), Saudari (Ni Putu Nopiani Rujayanti) yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, motivasi, dukungan moral dan dukungan materi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Kontrakan Keras (I Made Arda Waras Satwika, Dewa Gede Kumara Dana, I Nyoman Putra Karnata, Komang Crisna Adi Putra S serta I Dewa Putu Tri Arta Wasana) dan (Ni Luh Darmayanti) yang selalu memberikan dukungan serta dorongan motivasi untuk selalu berjuang dan semangat dalam pembuatan skripsi ini, teman-teman di Jurusan Manajemen angkatan 2019, Kelas D Manajemen 2019, HMJ Manajemen periode 2020/2021, dan HMJ Manajemen periode 2021/2022.
11. 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 untuk kita semua.

Singaraja, Februari 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi Masalah Penelitian</b> .....	7
<b>1.3 Pembatasan Masalah</b> .....	8
<b>1.4 Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>1.5 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	10
<b>2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan</b> .....	10
<b>2.1.1 Pengertian Variabel Kepuasan Pelanggan</b> .....	10
<b>2.1.2 Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan</b> .....	10
<b>2.1.3 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan</b> .....	11
<b>2.2 Kualitas Pelayanan</b> .....	11
<b>2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	11
<b>2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan</b> .....	12
<b>2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	13
<b>2.3 Store Atmosphere</b> .....	13
<b>2.3.1 Pengertian Store Atmosphere</b> .....	13
<b>2.3.2 Dimensi Store Atmosphere</b> .....	14
<b>2.3.3 Indikator Store Atmosphere</b> .....	15
<b>2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan</b> .....	16



2.5 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.5.3 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	22
2.6 Kerangka Berpikir .....	22
2.7 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.2 Rancangan Penelitian .....	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.4.1 Populasi Penelitian.....	25
3.4.2 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.7 Metode dan Teknik Analisis Dta.....	30
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
3.8 Uji Hipotesis.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Deskripsi Data .....	34
4.2 Pengujian Asumsi .....	35
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik .....	35
4.2.2 Analisis Regresi Berganda .....	38
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
4.3 Pengujian Hipotesis.....	39
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan .	39

4.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan pelanggan.....	40
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan pelanggan.....	40
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	41
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan pelanggan.....	41
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan .	42
4.4.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.4.4 Keterbatasan Penelitian .....	45
4.5 Implikasi.....	46
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	48
5.1 Rangkuman.....	48
5.2 Simpulan .....	49
5.3 Saran.....	50
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	51
<b>LAMPIRAN</b> .....	55
<b>Lampiran 01. Kuesioner Penelitian</b> .....	56
<i>Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan</i> .....	68
<i>Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Store Atmosphere</i> .....	69
<i>Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan</i> .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan ke Wisata Batur Kintamani.....	2
Tabel 1. 2 Data Pengunjung <i>Coffee Shop</i> .....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	16
Tabel 3. 1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur .....	26
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reabilitas .....	29
Tabel 4. 1 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4. 2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4. 3 Uji Multikolinearitas .....	36
Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Koefesien Determinasi $R^2$ .....	44
Tabel 4. 6 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Uji $f$ Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Store Atmosphere Kintamani Eco Bike Coffee</i> .....	5
Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 4. 1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i> .....	36
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplots</i> .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Kuisisioner Penelitian. ....	56
Lampiran 02 Hasil Data Pernyataan Responden.....	60
Lampiran 03 Hasil Data Pernyataan Responden.....	67
Lampiran 04 Hasil Data <i>Output</i> SPSS .....	68

