

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE
ATMOSFER* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA *SAMMA COFFEE AND EATERY* DI KOTA
TABANAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

Oleh

I Made Rio Dharma Putra

NIM 1917041130



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2023

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292 010122 003

Pembimbing II



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 19681029 199303 2 001

Skripsi oleh I Made Rio Dharma Putra
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 31 Mei 2023

Dewan Penguji,



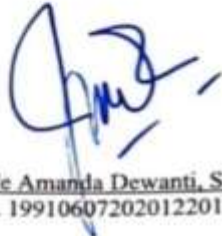
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292 010122 003

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 19681029 199303 2 001

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



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



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Prof. Dr. Gede Yunarta, S.E., M.Si., CA., CPA
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Samma Coffee And Eatery* Di Kota Tabanan” 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 hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 31 Mei 2023
Yang membuat pernyataan



I Made Rio Dharma Putra
NIM. 1917041130

PRAKATA

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Samma Coffee And Eatery Di Kota Tabanan**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, 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, S.E., Ak., M.Si. CA., CPA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing II yang sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.



Singaraja, 27 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Deskripsi Teoretis.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.7 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	16
2.1.8 Dimensi <i>Store Atmosphere</i>	17
2.1.9 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	28

2.3.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kepuasan Pelanggan	28
2.4	Kerangka Berpikir	29
2.5	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Rancangan Penelitian	31
3.2	Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	33
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	35
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	36
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	40
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.6.3	Koefisien Determinasi	43
3.6.4	Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Deskripsi Data	46
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	48
4.2.1	Uji Asumsi Klasik	48
4.2.2	Uji Regresi Linear Berganda	51
4.2.3	Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.3	Pengujian Hipotesis	53
4.3.1	Pengaruh Kualitas pelayanan (X1) dan <i>Store atmosfer</i> (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	54
4.3.2	Pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	54
4.3.3	Pengaruh <i>Store atmosfer</i> (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	55
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Samma Coffee and Eatery</i> di kota Tabanan	55

4.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Samma <i>Coffee and Eatery</i> di kota Tabanan.....	57
4.4.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Samma <i>Coffee and Eatery</i> di kota Tabanan.....	59
4.5	Keterbatasan Penelitian	61
4.6	Implikasi.....	62
4.6.1	Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.6.2	Implikasi <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Rangkuman.....	64
5.2	Simpulan.....	65
5.3	Saran	65
DAFTAR RUJUKAN		67
LAMPIRAN.....		71



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
Tabel 3.1	Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Pengumpulan.....	33
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	38
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	39
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden pada <i>Samma Coffe And Eatery</i> di kota Tabanan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden pada <i>Samma Coffe And Eatery</i> di kota Tabanan Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Penjualan Produk Samma <i>Coffee and Eatery</i> Tabanan Ruang Rindu Kopi Tabanan dan Mana Kopi Tabanan.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	46
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot Uji Multikolinearitas	48
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan(X1) dan <i>Store Atmosfer</i> (X2) Kepuasan Pelanggan (Y).....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01.	Kuesioner Penelitian 69
Lampiran 02.	Deskripsi Data Responden..... 72
Lampiran 03.	Tabulasi Data Populasi Penelitian 73
Lampiran 04.	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian..... 76
Lampiran 05.	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik..... 85

