

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA AUTO SPEED GARAGE SERIRIT**

SKRIPSI



**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**OLEH
I KOMANG HARIADI SUGAMA
NIM 1917041065**

**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 1



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

Pembimbing 2



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh I Komang Hariadi Sugama
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Juni 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang 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 manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. 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 Konsumen Pada Auto Speed Garage Seririt” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan 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, 30 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



I Komang Hariadi Sugama
NIM. 1917041065

MOTTO

“If Others Can, I Can Too”

I KOMANG HARIADI SUGAMA



KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Shang Hyang Widhi Wasa atas anugerah dan karunia yang diberikan, skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Rahutama Atidira, S.T.,M.M, selaku Pembimbing 1 dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing 2 yang dengan penuh tanggung jawab memberikan saran dan pengarahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada orang tua tercinta Nyoman Yasa dan Komang Redy Hartini yang senantiasa memberikan doa, Motivasi dan kasih sayang tanpa henti demi kesuksesan dan kebahagiaan saya.

Untuk Keluarga besar dan teman-teman Jurusan S1 Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan yang tidak pernah bosan dalam memberikan semangat sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang terlibat dalam memberikan doa, semangat dan membantu dalam menghadapi kesulitan-kesulitan yang saya alami selama proses pembuatan skripsi

Terimakasih

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Shang Hyang Widhi Wasa, Atas berkat dan karunia yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Auto Speed Garage Seririt”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

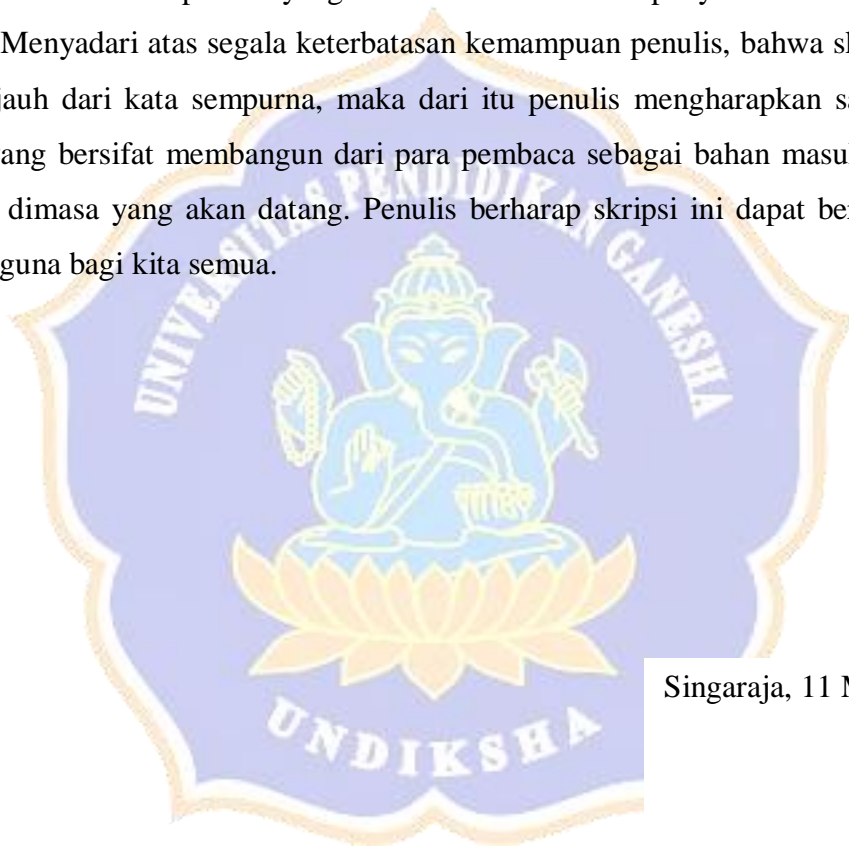
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, 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. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., 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 Perusahaan Fakultas Ekonomi beserta staff yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang

telah memberikan kemudahan pelayanan dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.

10. Pemilik dan seluruh pegawai Auto Speed Garage Seririt yang telah memberikan izin penelitian dan membantu untuk melakukan penelitian ini.
11. Kedua orang tua Nyoman Yasa dan Komang Redy Hartini, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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



Singaraja, 11 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

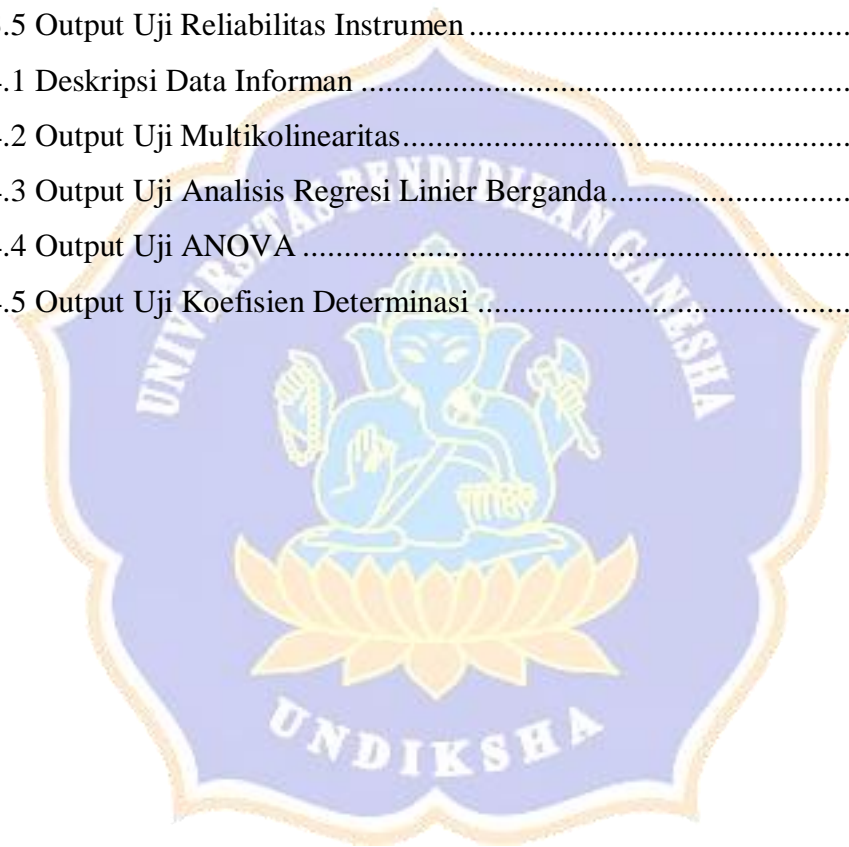
	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Kepuasan Konsumen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

2.5	Hubungan antar variabel	18
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.	18
2.5.2	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen ..	19
2.5.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.6	Kerangka Berpikir	21
2.7	Hipotesis Penelitian.....	22
 BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4	Sampel dan Populasi	24
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	26
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	26
3.7	Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	30
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.8	Uji Hipotesis	32
3.8.1	Uji F.....	32
3.8.2	Uji t.....	33
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Deskripsi Data	35
4.2	Pengujian Asumsi	36
4.2.1	Pengujian Asumsi Klasik.....	36
4.3	Pengujian Hipotesis	39
4.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan <i>Store Atmosphere</i> (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	41

4.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	42
4.3.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	42
4.3.4	Koefisien Determinasi (R_2).....	42
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada Auto Speed Garage Seririt	43
4.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Auto Speed Garage Seririt.....	44
4.4.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada Auto Speed Garage Seririt.....	45
4.5	Implikasi.....	46
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP.....		48
5.1	Rangkuman.....	48
5.2	Simpulan.....	49
5.3	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....		51
LAMPIRAN.....		54

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Studi yang Relevan	16
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur.....	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner <i>Store Atmosphere</i>	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kepuasan Konsumen	28
Tabel 3.5 Output Uji Reliabilitas Instrumen	29
Tabel 4.1 Deskripsi Data Informan	35
Tabel 4.2 Output Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.3 Output Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.4 Output Uji ANOVA	41
Tabel 4.5 Output Uji Koefisien Determinasi	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Auto Speed Garage Seririt Pada Tahun 2022	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	22
Gambar 4.1 Hasil Output SPSS Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Store Atmosphere	61
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	62
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan	63
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Store Atmosphere	66
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Variabel Kepuasan Konsumen	69
Lampiran 8 Hasil Output SPSS	72

