

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UD ADI RIANA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

**OLEH
I KOMANG GEDE YOGI PUSPADA
NIM 1817041244**

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

2023

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh I Komang Gede Yogi Puspada
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Februari 2023

Dewan Penguji




Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



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

(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 ekonomi

Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Februari 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Hervanda, 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 *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UD Adi Riana" beserta 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 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



I Komang Gede Yogi Puspada
NIM. 181704124

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan UD Adi Riana”**. 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 pada 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) Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, saran, serta bimbingan yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (6) Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, serta bimbingan yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik penulis selama ini sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (8) Pimpinan dan seluruh karyawan UD Adi Riana yang telah memberikan izin penelitian serta banyak membantu dalam melakukan penelitian ini.
- (9) Kedua orang tua I Ketut Suatra dan Ni Komang Padmi yang telah memberikan bantuan baik berupa moral maupun material bagi penulis,

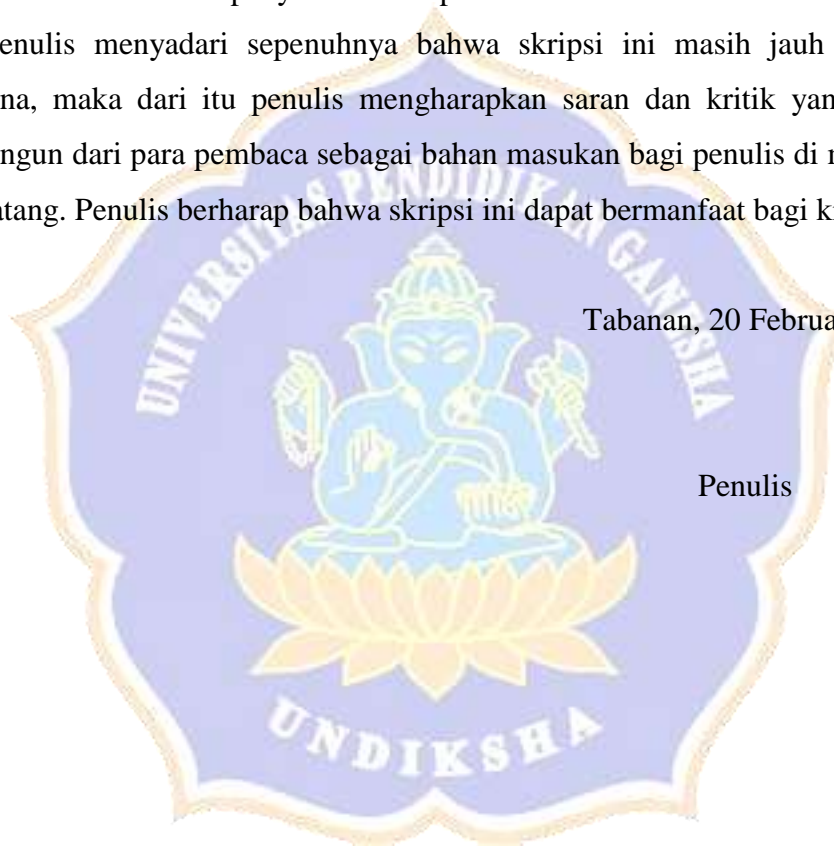
serta memberikan motivasi dan doa yang tulus sehingga dapat menyelesaikan studi hingga tahap akhir ini.

- (10) Saudara tersayang Putu Amik Wiyantari, S.Pd. dan I Kadek Agus Suyasa, S.Pd. yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
- (11) Sahabat dan teman Jurusan Manajemen Angkatan 2018 yang banyak memberikan motivasi, masukan, serta pengalaman yang berharga selama melakukan studi di Universitas Pendidikan Ganesha.
- (12) Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya 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 di masa yang akan datang. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tabanan, 20 Februari 2023

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	9
2.2 <i>Store Atmosphere</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	10
2.2.2 Dimensi <i>Store Atmosphere</i>	12
2.2.3 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	13
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Hubungan antar variabel	16
2.4.1 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	16

2.4.2 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5 Kajian hasil penelitian yang relevan	17
2.6 Kerangka pemikiran	21
2.7 Hipotesis penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.3 Sampel Penelitian	23
3.4 Definisi Operasional variabel	24
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan data	25
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	25
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	26
3.6 Metode dan teknik analisis data	29
3.6.1 Pengujian Asumsi klasik	29
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.3 Pengujian Hipotesis	31
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi data	34
4.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik	35
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.3 Pengujian Hipotesis.....	43
4.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.4.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap	

Kepuasan Pelanggan	44
4.4.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.5 Keterbatasan Penelitian	49
4.6 Implikasi	49
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman.....	51
5.2 Simpulan.....	53
5.3 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Data	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.6 Ringkasan Regresi Linier Berganda	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Uji Normalitas-Histogram.....	37
Gambar 4.2 <i>Normal Probability Plot</i>	38
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner	62
Lampiran 03. Hasil Uji Validitas	69
Lampiran 04. Hasil Uji Reliabilitas	75
Lampiran 05. Pengujian Asumsi Klasik	78
Lampiran 06. Analisis Regresi Linier Berganda.....	81

