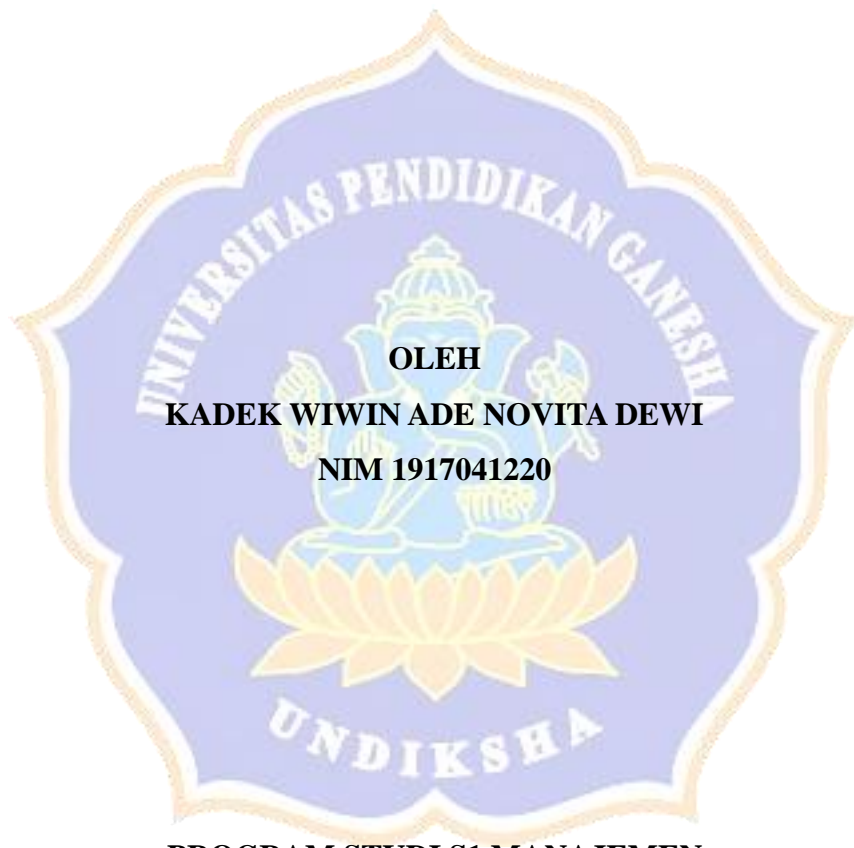


**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RESTORAN TEPI BUKIT DESA SELAT**



**OLEH
KADEK WIWIN ADE NOVITA DEWI
NIM 1917041220**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RESTORAN TEPI BUKIT DESA SELAT**

SKRIPSI

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



**OLEH
KADEK WIWIN ADE NOVITA DEWI
NIM 1917041220**

**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 MANAJEMEN**




Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


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


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

Skripsi oleh Kadek Wiwin Ade Novita Dewi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Juli 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiantmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



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

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,	Sekretaris Ujian,
	
<u>Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si</u> NIP. 196810291993032001	<u>Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M</u> NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi


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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Tpi Bukit Desa Selat" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan 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, 2 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Kadek Wiwin Ade Novita Dewi

NIM. 1917041220



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 Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Tepi Bukit Desa Selat”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan 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., Ak., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Pendidikan.
5. Ni Nyoman Yuliathini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selaku bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua, I Made Widiada dan Wayan Supadi yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kakek, nenek, kakak, adik, dan saudara yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat, joya, risma, dan andinul yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

Singaraja, 1 Juni 2023

Kadek Wiwin Ade Novita Dewi

DAFTAR ISI

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

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.5.1 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.5.3 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Kerangka Berpikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Metode dan Instrumental Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.2 Instrumental Pengumpulan Data	32
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	35
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.7 Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Data Responden.....	42
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	43
4.2.1 Uji Normalitas.....	44
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46

4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	52
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.6.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Tepi Bukit	54
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Tepi Bukit.....	55
4.6.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk Ter- hadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Tepi Bukit	57
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	58
4.8 Implikasi	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Ringkasan.....	61
5.2 Simpulan	63
5.3 Saran	63
DAFTAR RUJUKAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Besar (N = 100).....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (N = 100).....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda	48
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Parsial)	51
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan).....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Restoran Tepi Bukit Periode Juni - Oktober 2022.....	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Tepi Bukit.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	47
Gambar 4.3 Struktur Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 02. Tabulasi Data 30 Responden.....	72
Lampiran 03. Hasil Uji Instrumen.....	74
Lampiran 04. Tabulasi Data 100 Responden.....	79
Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen.....	85
Lampiran 06. Deskripsi Data Responden.....	90
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 08. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	91
Lampiran 09. Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis.....	91

