

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PANAMENA SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen

Oleh

Dewa Gede Kumara Dana

NIM 1917041053

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

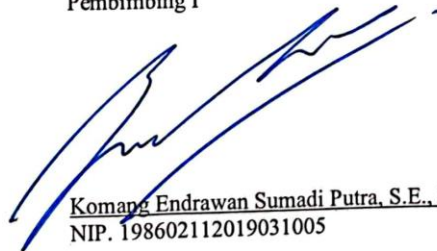
2023

SKRIPSI

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

Menyetujui


Pembimbing I



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

Pembimbing II

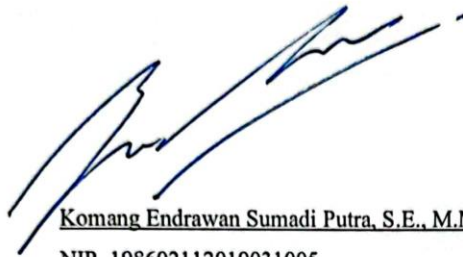
an komang



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

Skripsi oleh Dewa Gede Kumara Dana
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada hari Rabu, 5 Juli 2023

Dewan Penguji



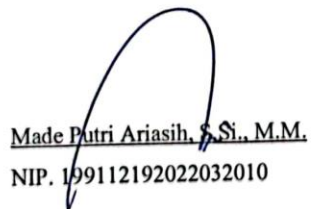
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



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

(Anggota)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 05/07/2023

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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

NIP. 196810291993032001



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

NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena Singaraja*" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak ada unsur penjiplakan maupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas karya saya ini.

Singaraja, 5 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Dewa Gede Kumara Dana

MOTTO

Keep Silence in Process, Just Show the Result

Tetap Berproses dalam Diam, Tunjukkan Hasilnya



PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena Singaraja**”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam 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., SPA., 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 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. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membantu membimbing sampai skripsi ini selesai dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran, dukungan dan mendidik penulis selama belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia memberikan bantuan 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 (Dewa Ketut Alit dan Ni Wayan Supriati), Saudara (Dewa Nyoman Rama Suputra) yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, motivasi, dukungan moral dan dukungan materi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Pemilik Panamena (Gede Mulya Pradipta) yang sudah mendukung dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti Panamena sebagai subjek penelitian.
12. Mahasiswi Undiksha Prodi S1 Akuntansi Angkatan 2019 dengan NIM 1917051020 yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

13. Teman-teman (Mang S, Sutha, Capeng, Bagas, Hendra, Wika, Degus, Man, Trik) yang selalu memberikan dukungan serta dorongan motivasi untuk selalu berjuang dan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
14. Teman-teman Manajemen Ceria, HMJ Manajemen 2020/2021, HMJ Manajemen 2021/2022, Manajemen Angkatan 2019, Kelas C Manajemen Angkatan 2019, dan Rekan Magang detikBali yang telah membantu menemani perjalanan penulis dalam menyusun skripsi.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari 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, 5 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
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.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Data	41
4.2 Pengujian Asumsi	42
4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.5 Implikasi	55
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Rangkuman.....	57
5.2 Simpulan.....	58
5.3 Saran	59
DAFTAR RUJUKAN	70



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur.....	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.1 Deskripsi Data Sesuai Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	43
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Glejser.....	45
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil SPSS Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil SPSS Uji F Variabel Kepuasan Pelanggan Y.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan Panamena.....	3
Gambar 1.2 <i>Store Atmosphere</i> Panamena.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal P-P Plots of Regression Standarized Residual</i>	45
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplots</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 02. Tabulasi Tanggapan Responden.....	73
Lampiran 03. Deskripsi Responden.....	80
Lampiran 04. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	81
Lampiran 05. Riwayat Hidup Penulis.....	88

