

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KEDAI ETNIK SINGARAJA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Kadek Cipta Dharmayani
NIM 2017041032**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**


SKRIPSI

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

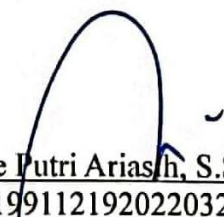
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



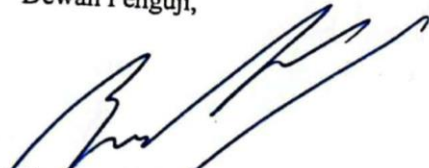
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP.198602112019031005



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

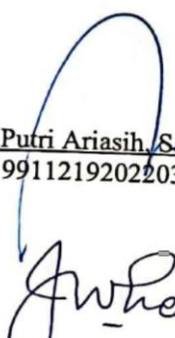
Skripsi oleh Kadek Cipta Dharmayani
ini telah dipertahankan di depan dewan
penguji pada tanggal 03 Mei 2024

Dewan Penguji,




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

(Ketua)



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

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 03 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Etnik Singaraja” 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 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, 3 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Kadek Cipta Dharmayani

MOTTO

"Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun engga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya !! gak apa nangis sambil ngeluh yang penting berprogres!!"



Kadek Cipta Dharmayani

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Produk Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Etnik Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan 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. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen dan memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini
5. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen yang telah membantu memberikan informasi dan membimbing penulis selama menempuh perkuliahan di Prodi S1 Manajemen.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen dan memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini

8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan, serta membantu memberikan data jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi
10. Kepada kedua orang tua tercinta Komang Wariasih dan Komang Sudiarsa Giri serta saudara-saudaraku dan keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman manajemen angkatan 2020 yang turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang benar selama proses pembuatan skripsi ini.
12. Konsumen Kedai Etnik Singaraja yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 5 Februari 2023

penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Deskripsi Teoretis	10
2.2 Kepuasan Konsumen	11
2.3 Kualitas Produk	12
2.4 <i>Store Atmosphere</i>	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	16
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian.....	24

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	26
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.8 Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	43
4.3 Pengujian Hipotesis.....	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.5 Implikasi.....	59
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Rangkuman.....	61
5.2 Simpulan.....	62
5.3 Saran.....	63
DAFTAR RUJUKAN.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Ulasan Sejumlah Kedai di Kota Singaraja.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat.....	28
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	29
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	30
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas.....	31
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	33
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	33
Tabel 4.1	Tabel Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2	Tabel Deskripsi Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3	Tabel Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.4	Tabel Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5	Tabel Deskripsi Berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.7	Uji Glesjer.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Parsial.....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka berpikir pengaruh kualitas produk dan <i>store atmosphere</i> terhadap kepuasan konsumen.....	22
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-plot</i>	45
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplot</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 02	Gambaran Umum Responden.....	72
Lampiran 03	Tabulasi Data.....	74
Lampiran 04	Frekuensi Jawaban Kuesioner.....	83
Lampiran 05	Hasil Output Perhitungan <i>SPSS For Windows</i> Versi 26.0 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	88
Lampiran 06	Hasil Output Perhitungan <i>SPSS For Windows</i> Versi 26.0 Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 07	Hasil Output Perhitungan <i>SPSS For Windows</i> Versi 26.0 Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 07	Dokumentasi Penelitian.....	95

