

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN KECAFE SINGARAJA**



**OLEH:
MADE DARMA KERTIYA KUSUMA
2017041117**

**PRODI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN KECAFE SINGARAJA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Made Darma Kertiya Kusuma
2017041117**

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

2024

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Made Darma Kertiya Kusuma ini telah dipertahankan di depan dewan pengaji pada tanggal 5 Juni

Dosen Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. Komang Krishna Heryanda, SE., M.M
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Grede 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 Dankecafe Singaraja**" beserta isi didalamnya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 5 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Made Darma Kertiya Kusuma

NIM. 2017041117

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikannya, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E.,M.Si dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M yang selalu memberikan bimbingan, masukan, saran, dan pengarahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada jenjang saat ini.

Kepada orang tua saya Ketut Serama (Ayah), Nyoman Budarsini (Ibu), kedua saudara, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantar saya pada kelulusan ini.

Untuk teman-teman dan sahabat yang saya sayangi, yang selalu memberikan dukungan dan menolong saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu-persatu, terima kasih atas dukungan, semangat, dan doa yang selalu di berikan.

PRAKARTA

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan rahmat-Nya, penulis berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang diberi judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Dankecafe Singaraja**”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan Universitas Pendidikan Ganesha untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Penulis sampai pada kesimpulan skripsi ini dan menyadari bahwa beliau telah menerima banyak dukungan moril dan material. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana, S.E., MBA. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. koordinator Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I dan Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku pembimbing II yang selalu sungguh-sungguh dalam mengarahkan penulis pada penyelesaian skripsi ini.
7. Para Dosen di Jurusan Manajemen, yang senantiasa mendidik dan menginspirasi penulis
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha serta para pegawai yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan untuk menulis skripsi ini.
9. Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi.

10. Kedua orang tua penulis (Ketut Serama dan Nyoman Budarsini), kedua saudara penulis, dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan para teman, Alit, Ferdian, Krisna, Bude, Agus, Panji, dan juga temen-temen Manajemen angkatan 2020 yang turut memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini..
12. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari segala keterbatasan dalam skripsi ini yang masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pembaca dari berbagai latar belakang untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi penulis selanjutnya. Penulis bermaksud agar skripsi ini dapat memberikan manfaat langsung kepada pembaca.

Singaraja, 23 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKARTA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2. 1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2. 3 <i>Store Atmosphere</i>	13
2.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	13
2.3.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	13
2. 4 Peneliti Terdahulu	14
2. 5 Hubungan antar variabel	17
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dankecafe Singaraja	17

2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dankecafe Singaraja	18
2.5.3 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dankecafe Singaraja	19
2. 6 Kerangka Berfikir.....	19
2. 7 Hiotesis Penelitian.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
3. 1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3. 2 Rencana Penelitian.....	21
3. 3 Subjek dan Objek Penelitian	22
3. 4 Populasi dan Sample Penelitian	22
3. 5 Definisi Operasional Variabel Dalam Penelitian	23
3.5.1 Variabel Penelitian	23
3.5.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3. 6 Metode dan Instrumen Penelitian Data	24
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	24
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	25
3. 7 Metode dan Terknik Penelitian	27
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	27
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3. 8 Pengujian Hipotesis.....	29
3.8.1 Uji F (Secara Simutan)	29
3.8.2 Uji t (Secara Parsial).....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Tempat penelitian	32
4.2 Deskripsi Data.....	32
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	34
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	32
4.3.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	38
4.3.3 Koefisien Determinasi	39

4.4 Pengujian Hipotesis.....	40
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan pelanggan	40
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	41
4.4.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan pelanggan	43
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	44
4.5.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.5.4 Keterbatasan Penelitian	47
4.6 Implikasi.....	47
 BAB V PENUTUP.....	 49
5.1 Rangkuman	49
5.2 Simpulan	50
5.3 Saran.....	51
 DAFTAR RUJUKAN	 53
LAMPIRAN.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
Tabel 1.1 Rating <i>Coffee Shop</i> di Singaraja dan Kompetitor dari Dankecafe.....	4
Tabel 2.1 Studi Empiris Peneliti Terdahulu yang Relevan.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.1 Kolmogorov-Smirnov	36
Tabel 4.2 Uji Multikolinearitas	36
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel 4.4 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji F	40
Tabel 4.5 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji t.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar	HALAMAN
Gambar 1.1 Grafik Total Check (TC) Dankecafe Singaraja.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4.3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Status.....	34
Gambar 4.4 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression standardized Residual</i>	35
Gambar 4.5 Grafik <i>Scatterplots</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
Lampiran. 01 Data <i>Total Check</i> Dankecafe Singaraja.....	57
Lampiran. 02 kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran. 03 Data Hasil Penyebaran Kuesioner.....	62
Lampiran. 04 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	68
Lampiran. 05 Dokumentasi.....	74
Lampiran. 06 Riwayat Hidup.....	76

