

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL
MODERN ALFAMART CABANG SAMBANGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Mengikuti ujian skripsi**



SKRIPSI

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

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh I Ketut Adhyatma M ini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 27 Juni 2024

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL MODERN ALFAMART CABANG SAMBANGAN

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

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 27 Juni 2024

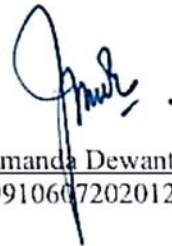
Mengetahui

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

lampiran 6 Pernyataan Tulisan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan” 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 resiko/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, 27 juni 2024

Yang membuat pernyataan


Ketut Adhyatma M
1817041047



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL MODERN ALFAMART CABANG SAMBANGAN”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyusun skripsi saat ini, penulis mendapatkan bantuan baik berupa dukungan, motivasi, materi dan aspirasi dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan saat ini, penulis memiliki perasaan tulus dan ikhlas untuk 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., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- 4) Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen atas informasi dan bantuan yang telah diberikan.
- 5) Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sehingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 6) Semua dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Universitas Pendidikan Ganesha.
- 7) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- 8) Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang

dibutuhkan selama menyusun skripsi ini.

Melihat kemampuan penulis masih belum mahir dalam menulis sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan ini penulis membutuhkan kritik dan saran guna memberikan ilmu yang berdampak kesempurnaan pada skripsi ini. Penulis berharap semoga dengan selesainya skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Singaraja, 1 Januari 2024



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 Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Deskripsi Teoretis	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Suasana toko.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	20
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Suasana toko terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3 Hubungan Suasana toko terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Kerangka Berfikir.....	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.2 Rancangan Penelitian	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29

3.4.1	Populasi	29
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.5.1	Instrumen Variabel Terikat	34
3.5.2	Instrumen Variabel Bebas	36
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	39
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7	Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Deskripsi Data.....	45
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	48
4.2.1	Uji Asumsi Klasik	48
4.2.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.2.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.3	Pengujian Hipotesis.....	53
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	54
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	54
4.3.3	Pengaruh Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ...	55
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.4.3	Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.5	Implikasi.....	64
BAB V PENUTUP.....		66
5.1	Rangkuman	66
5.2	Simpulan	68
5.3	Saran.....	68
DAFTAR RUJUKAN.....		70
LAMPIRAN.....		74



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penyebaran Alfamart di Kabupaten Buleleng Tahun 2023	2
Tabel 1. 2 Data Pendapatan Alfamart Cabang Sambangan 2019-2023	3
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya yang Relevan	17
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	35
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Terikat	36
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Terikat.....	36
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	37
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Bebas	38
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Bebas	38
Tabel 4. 1 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	46
Tabel 4. 4 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Besar Pendapatan.....	47
Tabel 4. 6 Hasil Tes Multikolinearitas	50
Tabel 4. 8 Hasil Koefisien Regresi	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4. 1 Hasil Tes Normalitas dengan Grafik <i>P-Plot</i>	49
Gambar 4. 2 Hasil Tes Heterokedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Kuesioner Pelanggan Alfamart Cabang Sambangan.....	76
Lampiran 3 Tes Uji Statistik	79
Lampiran 4 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	84

