

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KSA TOSERBA
SURAPATI**



**OLEH
KOMANG DEVINA PUTRI WAHYUNI
2117041309**

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

2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KSA TOSERBA
SURAPATI**

SKRIPSI

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



**Oleh
Komang Devina Putri Wahyuni
NIM 2117041309**

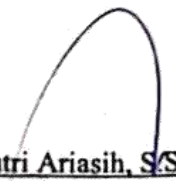
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

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

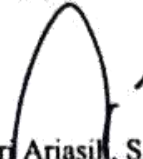



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010


Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Komang Devina Putri Wahyuni
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 20 Juni 2025

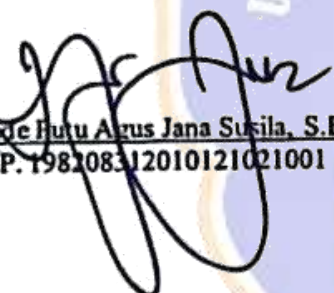
Dewan Penguji,


Made Putri Ariasil, S.Si., M.M.
NIP. 1991102192022032010

(Ketua)


Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)


Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121021001

(Anggota)



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

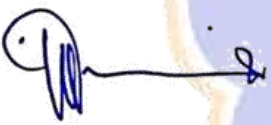
Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 20 Juni 2025

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

LAMPIRAN 8 : Pernyataan Keaslian Tulisan**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan KSA Toserba Surapati” 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, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Komang Devina Putri Wahyuni

NIM. 2117041309



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Saya juga menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Rahutama Atidira, M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi. Ucapan terima kasih juga saya haturkan kepada seluruh Bapak/Ibu dosen di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen yang tidak dapat saya sebut satu per satu, atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

Kepada keluarga tercinta, Made Arnawa (Bapak), Luh Sri Murtiasih (Ibu), Putu Wisnu Ekaputra, S.Pd (Kakak), Kadek Yogie Susila Putra, S.Kom (Kakak), terima kasih telah memberikan doa, dukungan, nasihat, motivasi dan kasih sayang yang tiada hentinya demi kelancaran dan keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa, saya juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat, teman-teman serta seluruh mahasiswa Jurusan Manajemen yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun tidak dapat saya sebutkan satu per satu, saya sangat menghargai setiap bantuan dan dorongan yang telah diberikan.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan KSA Toserba Surapati”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lesmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen.
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan semangat, masukan, serta bimbingannya yang terus disalurkan dengan penuh pertanggungjawaban sekaligus motivasi dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Rahutama Atidira, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik penulis selama proses perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan dengan nilai perkuliahan.
9. Kepada Manager dan Pegawai KSA Toserba Surapati yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta berkenan memberikan data-data yang mendukung terselesaikannya skripsi ini.

10. Kepada kedua orang tua Made Arnawa dan Luh Sri Murtiasih serta kakak saya Putu Wisnu Ekaputra, S.Pd dan Kadek Yogie Susila Putra, S.Kom, serta keluarga besar yang tiada hentinya memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman di dalam dan di luar lingkungan Undiksha yang telah membantu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.
13. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Komang Devina Putri Wahyuni. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena sudah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Devina. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat menyalurkan keuntungan dan bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 1 April 2025

Penulis

MOTTO

“Jangan pernah menyerah atas impianmu. Sesulit apapun rintangannya, jika sudah berusaha pasti akan tercapai. Ingatlah, usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil.”



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PERSEMBAHAN	i
PRAKATA	ii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
 BAB II KAJIAN TEORI	 11
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	14
2.3.1 Definisi <i>Store Atmosphere</i>	14
2.3.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	14
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang relevan	15
2.5 Hubungan Antar Variabel	19

2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.5.3	Hubungan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6	Kerangka Berpikir	22
2.7	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2	Rancangan Penelitian	24
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	28
3.6.1	Metode Pengumpulan Data	28
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data	29
3.6.3	Pengujian Instrumen Penelitian	30
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	32
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Data	39
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	41
4.3	Regresi Linier Berganda.....	43
4.4	Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.5	Pengujian Hipotesis	45
4.5.1	Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	45
4.5.2	Uji t (Uji Pengaruh Parsial).....	46
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	47

4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di KSA Toserba Surapati	47
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di KSA Toserba Surapati	50
4.6.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di KSA Toserba Surapati.....	53
4.7	Keterbatasan	55
4.8	Implikasi.....	56
BAB V PENUTUP.....		58
5.1	Rangkuman.....	58
5.2	Simpulan.....	59
5.3	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		66



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Rating Google Maps	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N=30)	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=30)	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan K-S	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
Tabel 4.7 Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	45
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan KSA Toserba Surapati	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan P-Plot.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner Kecil.....	71
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Besar	75
Lampiran 4. Gambaran Umum Responden.....	86
Lampiran 5. Output Pengujian Data SPSS.....	86

