

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RUMAH MAKAN BIDADARI
JEMBRANA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Syakila Tifani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 21 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Jemmy Regri Ferdianto, S.Pd., M.M. NIP.199207212024061001
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Bidadari Jembrana” 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 karya saya ini.

Singaraja, 28 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Syakila Tifani

NIM 2217041184

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat, anugerah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Bidadari Jembrana”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi, baik secara moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

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., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, membimbing dengan sabar, dan penuh tanggung jawab sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, membimbing dengan sabar, dan penuh tanggung jawab sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberi saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama masa perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tua tercinta, Supyan Hadi dan Rusdah yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kedua adik tersayang, Fico Juliansyah dan Azalea Dzakira yang selalu membawa kebahagiaan dan menjadi penyemangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman penulis Braitia Cahyani dan Anim Maulia yang selalu menemani, membantu, dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan

skripsi ini dan semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.



Singaraja, 28 Juli 2026

Syakila Tifani

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 10
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.2 <i>Store Atmosphere</i>	13
2.2.1 Definisi <i>Store Atmosphere</i>	13
2.2.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	14
2.3 Kualitas Produk.....	15
2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	15
2.3.2 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.5.1 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	20

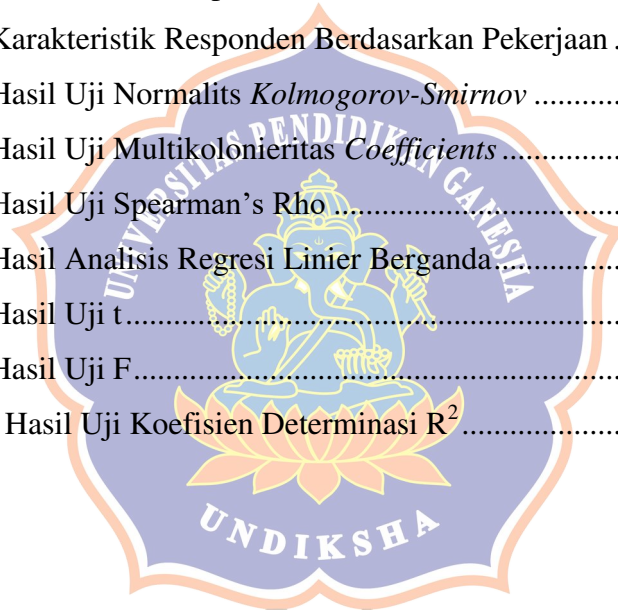
2.5.3 Hubungan Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6 Kerangka Berpikir.....	22
2.7 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3.1 Populasi Penelitian.....	25
3.3.2 Sampel Penelitian	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	27
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.2 Analisis Regresi Berganda.....	34
3.6 Hipotesis Statistik	35
3.6.1 Uji t (secara parsial).....	35
3.6.2 Uji F (secara simultan).....	36
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	37
4.1.2 Karakteristik Responden.....	38
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	40
4.2.1 Uji Normalitas.....	40
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	42
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.4 Uji Hipotesis	45
4.4.1 Uji t (parsial).....	45
4.4.2 Uji F (simultan).....	46

4.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.6.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan	51
4.6.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.7 Implikasi.....	57
 BAB V PENUTUP.....	 59
5.1 Rangkuman	59
5.2 Simpulan	60
5.3 Saran.....	61
5.3.1 Saran Praktis	61
5.3.2 Saran Teoritis.....	62
 DAFTAR PUSTAKA.....	 63
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Bulan Januari 2025-Februari 2026	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	29
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	31
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalits <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas <i>Coefficients</i>	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Spearman's Rho	43
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	41
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 02. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 03. Tabulasi Penelitian	72
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 05. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 06. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	87
Lampiran 07. Hasil Uji Hipotesis	88
Lampiran 08. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89
Lampiran 09. Hasil Descriptive Statistic Indikator Variabel Penelitian.....	90
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	92

