

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KFC**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**OLEH  
MADE ANGGI RADITYA SATRYA  
NIM 1717041121**

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

**2021**

# SKRIPSI

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

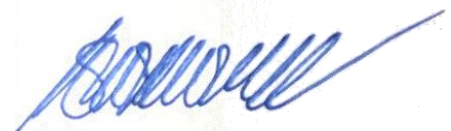


Pembimbing I,



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

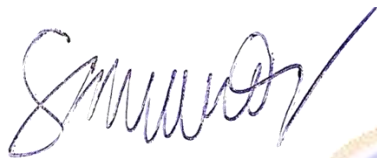
Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Made Anggi Raditya Satrya  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 11 Februari 2021

Dewan Penguji



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

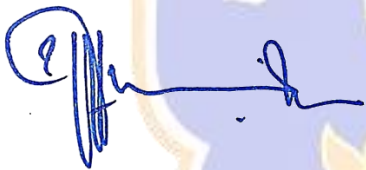



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi



Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 15 Februari 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,  <u>Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.</u> NIP. 196810291993032001	Sekretaris Ujian,  <u>Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M.</u> NIP.198309212015041001
---	--

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

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

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan KFC” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan 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 hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 21 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



  
Made Anggi Raditya Satrya  
NIM. 1717041105

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan KFC**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi 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:

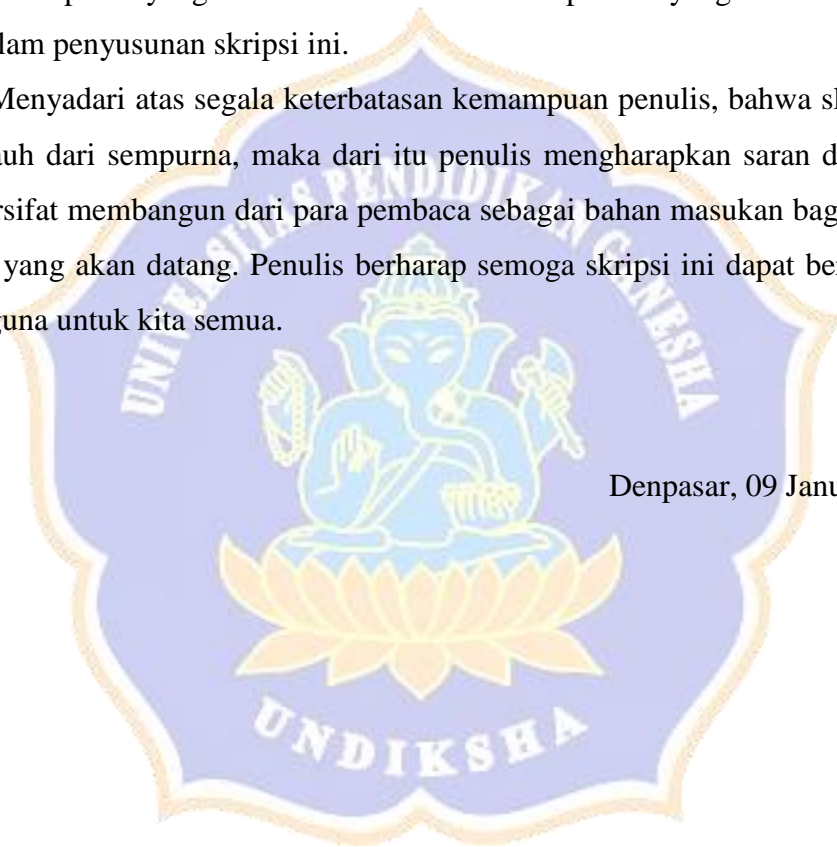
- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (6) Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.



- (10) Kedua orang tua, I Nyoman Suarta (Ayah) dan Ni Luh Putu Sriasih (Ibu), Kedua Saudara, Putu Angga Tilemana Satrya (Kakak) dan Ketut Angger Toluena Satrya (Adik), Nenek dan Paman yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (11) Teman-teman di Jurusan Manajemen angkatan 2017, COMENT, HMJ Manajemen 2018/2019 dan 2019/2020, BEM Fakultas Ekonomi 2018/2019, Manajemen Sejahtera, Manajemen Bahagia dan Manajemen Squad STB17.
- (12) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua.

Denpasar, 09 Januari 2020



## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 <i>Store Atmosphere</i> .....	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33



3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	37
3.8 Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data .....	43
4.2 Pengujian Asumsi .....	45
4.3 Pengujian Hipotesis .....	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.5 Implikasi .....	57
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Rangkuman .....	60
5.2 Simpulan .....	61
5.3 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur .....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Sampel.....	37
Tabel 4.1 Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan KFC Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Gerai KFC Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.3 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i> .....	45
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplots</i> .....	47
Gambar 4.5 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan KFC.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Hasil Data Pernyataan Responden.....	71
Lampiran 3 Deskripsi Data .....	76
Lampiran 4 Hasil <i>Output</i> Penghitungan <i>SPSS 26 for Windows</i> , Kualitas Pelayanan (X1), <i>Store Atmosphere</i> (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	77

