

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK
KALEYO GRANDWISATA TAMBUN SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

Melvinda Angprilliani

201810325359



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek
Kaleyo Grandwisata Tamun Selatan.

Nama Mahasiswa : Melvida Angrilliani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325359

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 14 Juli 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Melvinda Angrilliani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325359

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M

NIDN 0305087310

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN 0327128105

Penguji II : Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melvinda Angrprilliani

NPM : 201810325359

Tempat dan tanggal lahir : Bekasi, 10 April 2000

Alamat : Mahkota Indah Blok. kb 1 No.3 Mangunjaya Tambun selatan.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "Pengaruh Store Atmosphere, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan" merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau, materi didapatkan dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pertanyaan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang telah dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar sarjana manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 19 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Melvinda Angrprilliani

NPM : 201810325359

ABSTRAK

Melvinda Angrilliani. 201810325359. Pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan.

Dalam beberapa tahun terakhir terlihat perkembangan bisnis kuliner di Indonesia sangat melesat tinggi. Perkembangan yang sangat pesat ini menyebabkan banyaknya pengusaha memulai membuka usaha di bidang kuliner mulai dari warung makan, pedagang kaki lima, sampai dengan restoran. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan. Jenis pada penelitian ini kuantitatif dan menggunakan metode pada pengumpulan datanya dengan penyebaran kuesioner melalui link *google form* kepada 140 responden keseluruhan konsumen yang pernah melakukan pembelian pada bebek kaleyo grandwisata tambun selatan. Dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dan metodenya yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan rumus hair dalam menentukan pengambilan pada sampelnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Store Atmosphere, Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : Store Atmosphere, Harga, Kaulitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Melvinda Angrilliani. 201810325359. *The Effect of Store Atmosphere, Price and Service Quality on Customer Satisfaction of Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan.*

In recent years, it has been seen that the development of the culinary business in Indonesia has skyrocketed. This very rapid development has caused many people to start opening businesses in the culinary field ranging from food stalls, street vendors, to restaurants. This research aims to find out whether there is an influence on the Store Atmosphere, Price and Service Quality on Customer Satisfaction of Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan. The type of this study was quantitative and used a method of collecting data by distributing questionnaires through google form links to 140 respondents to all consumers who had made purchases on kaleyo grandwisata ducks in south tambun. With non-probability sampling techniques and metode, namely purposive sampling using the hair formula in determining the sampling. Based on the results of the study, it shows that Store Atmosphere, Price, and Service Quality have a significant effect on Customer Satisfaction both partially and simultaneously.

Keywords : Store Atmosphere, Price, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “ pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) program studi manajemen pemasaran fakultas ekonomi dan bisnis universitas bhayangkara jakarta raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan serta rintangan yang dihadapi penulis namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr.Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Bapak Widi Winarso S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Bapak Agus Darmanto, S.E., M.M selaku ketua penguji yang telah menyempatkan waktunya dan menilai penelitian ini serta memberi saran,

pengarahan serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi berlangsung hingga selesai.

8. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku ketua penguji yang telah menyempatkan waktunya dan menilai penelitian ini serta memberi saran, pengarahan serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi berlangsung hingga selesai.
9. Owner dan karyawan bebek kaleyo grandwisata tambun selatan yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data yang penulis gunakan sebagai bahan untuk penulisan skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayah Joni Pohan dan Ibu Roliyah yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pembuatan skripsi.
11. Evi Angprilliana dan Bayu Jaka Sampurna selaku kaka kandung dan kaka ipar saya yang telah memberikan dukungan serta doa selama proses pembuatan skripsi.
12. Terima kasih banyak atas segala dukungan dan doanya bagi seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Jakarta, 20 Juni 2022

Penulis



Melvinda Angrprilliani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Store Atmosphere.....	8
2.1.1 Definisi Store Atmosphere.....	8

2.1.2	Faktor yang Mempengaruhi Store Atmosphere	9
2.1.3	Indikator Store Atmosphere	10
2.1.4	Manfaat Store Atmosphere	11
2.2	Harga.....	12
2.2.1	Definisi Harga	12
2.2.2	Indikator-Indikator Harga	13
2.2.3	Faktor yang Mempengaruhi Harga	13
2.3	Kualitas pelayanan	15
2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.3.3	Indikator-indikator kualitas pelayanan.....	16
2.4	Kepuasan Pelanggan	17
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.3	Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5	Penelitian Terdahulu	20
2.6	Kerangka Pemikiran.....	24
2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	24
2.7.1	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.8	Pengembangan Hipotesis Penelitian	25
2.8.1	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.8.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.8.4	Pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Tahapan Penelitian.....	27
3.3	Model Konseptual	28

3.4	Devinisi Oprasional Variabel.....	29
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.5.1	Waktu Penelitian.....	30
3.5.2	Tempat penelitian.....	30
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.6.1	Populasi Penelitian.....	30
3.6.2	Sampel penelitian.....	31
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.7.1	Jenis Data	32
3.7.2	Sumber Data.....	33
3.8	Metode Analisa	33
3.8.1	Uji Validitas	33
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.4	Uji Analisis Regrensi Linier Berganda	35
3.8.5	Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1	Profil Perusahaan	37
4.1.2	Visi.....	38
4.1.3	Misi	38
4.2	Hasil Kuesioner.....	38
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	38
4.3	Uji Kualitas Data.....	45
4.3.1	Uji validitas	45
4.3.2	Uji Reliabilitas	46
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1	Uji Normalitas.....	49
4.4.2	Uji multikolinearitas	51
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	52

4.5	Uji Analisis Linear Berganda.....	53
4.6	Uji Hipotesis	55
4.6.1	Uji T	55
4.6.2	Uji F	56
4.6.3	Analisis Koefesien Determinasi	58
4.7	Pembahasan.....	59
4.7.1	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.7.4	Pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Implikasi Manajerial	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 skala likert	32
Tabel 4.1 hasil penyebaran kuesioner	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan profesi	41
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan pendapatan.....	42
Tabel 4.6 Responden berdasarkan karakteristik yang melakukan pembelian bebek kaleyo grandwisata.....	43
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Karakteristik Berapa Kali Dalam Pembelian Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan.....	44
Tabel 4.8 Uji Validasi Store Atmosphere	45
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	47
Tabel 4.10 uji reliabilitas harga (X2)	47
Tabel 4.11 reliabilitas kualitas pelayanan	48
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 4.13 Uji normalitas.....	49

Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.15 Uji Analisis Linear Berganda.....	53
Tabel 4.16 Uji T	55
Tabel 4.17 Hasil Uji F	57
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bebek Kaleyo	1
Gambar 1.2 Restoran Bebek Kaleyo	2
Gambar 2.1 kerangka pemikiran	24
Gambar 3.1 Model Konseptual	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Uji Plagiat

Lampiran Uji Referensi Skripsi

Lampiran Koesioner Penelitian

Lampiran Tabel Distribusi Frekuensi

Lampiran Daftar Riwayat Hidup

