



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan
Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen
pada *45Coffeshop* Graha Kopi Nusantara
Sidoarjo**

Rafinda Derista
151500253

Dosen Pembimbing
Teguh Purwanto, H., Drs., MM.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA 45COFFESHOP GRAHA KOPI NUSANTARA
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**RAFINDA DERISTA
NIM : 151500253**

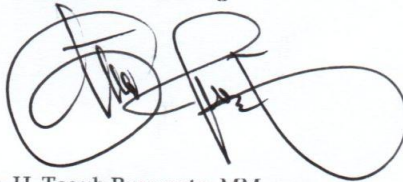
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk di uji:

Tanggal : 12 April 2019

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name and NIP.

Drs. H. Teguh Purwanto, MM
NIP : 19601222990031001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen pada 45Coffeshop Graha Kopi Nusantara Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa :


- a. Nama : Rafinda Derista
- b. NIM : 151500253
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : tundarista123@gmail.com

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NIP/NPP : 0709494/DY

Surabaya, 12 April 2019
Dosen Pembimbing



Drs. H. Teguh Purwanto, MM
NIP : 19601222990031001

Menyetujui,
Rekan,



Siti Stikhoro, Msi
NIP: 196710191992032001



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

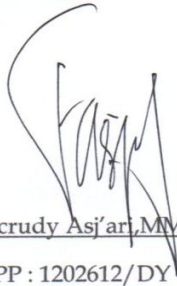
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Minggu

Tanggal : 28 April

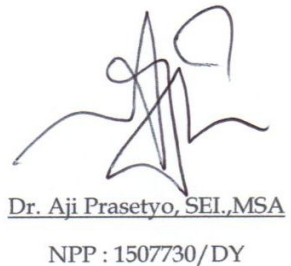
Tahun : 2019

Penguji I



Dr. Facrudy Asj'ari, MM., S.Psi
NPP : 1202612/DY

Penguji II



Dr. Aji Prasetyo, SEL, MSA
NPP : 1507730/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafinda Derista
NIM : 151500253
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen pada *45 Coffeshop* Graha Kopi Nusantara Sidoarjo., yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.



Surabaya, 15 April 2019

Mahasiswa,

Rafinda Derista

NIM : 151500253

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen pada 45CoffeShop Graha Kopi Nusantara Sidoarjo"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Djoko Adi Waluyo, Drs. MM. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoro, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M. Pd, MSM. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Teguh Purwanto, H., Drs., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Om Paul selaku Owner di 45Coffeshop Graha Kopi Nusantara Sidoarjo
6. Om Sandy F Yogie selaku Manajer 45Coffeshop Graha Kopi Nusantara yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
7. Kakak Ony terbaik, ramah dan romantis selaku Barista
8. Kepada kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan dan mendukung saya hingga saya bisa menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu.
9. Kepada teman-teman kelas Manajemen F 2015, yang selalu memberi masukan dan semangat terhadap saya sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian saya.

10. Terimakasih sahabat yang selalu setia menemani, mendengarkan keluh kesahku, terimakasih untuk Danang Fia, Isti, Vinda, Idah, Annisa, Ririn, Dewi, Citra. terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga dan tempat untuk membantu saya dalam mengerjakan skripsi.

Dalam penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 15 April 2019
Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II. TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	39
2.4 Hipotesis	40

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.2 Pembahasan Penelitian.....	78
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	47
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	68
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	70
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	71
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Suasana Toko	72
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan	73
4.8 Rekapitulasi Data Variabel X dan Y.....	74
4.9 Uji Validitas	79
4.10 Uji Reliabilitas.....	82
4.11 Uji Normalitas	83
4.12 Uji Multikolinieritas	85
4.13 Uji Heteroskedastisitas	85
4.14 Uji Autokorelasi.....	87
4.15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
4.16 Uji t Parsial.....	91
4.17 Uji F Simultan.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman	
2.1 Model Dasar Kualitas Pelayanan.....	21
2.2 Kerangka Konseptual	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	43
4.1 Struktur Organisasi	65
4.2 Uji Normalitas	84
4.3 Uji Heteroskedastisitas	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Output Frekuensi Kuesioner
- Lampiran 6 : Output Uji Validitas
- Lampiran 7 : Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Output Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Output Uji Multikolonieritas
- Lampiran 10 : Output Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11 : Output Uji Autokorelasi
- Lampiran 12 : Output Uji t dan Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 13 : Output Uji F
- Lampiran 14 : P-P Plot
- Lampiran 15 : Scatterplot
- Lampiran 16 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 17 : Berita Acara Bimbingan Skripsi