



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo

Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih
191500193

Dosen Pembimbing
Drs. Suharyanto, M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah
Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**MIFTAKHUL LAILA AJENG SURYANINGSIH
NIM : 191500193**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Cafe, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo.

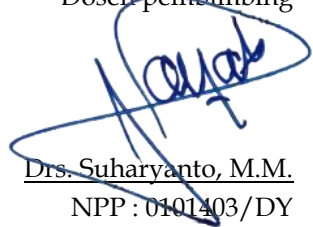
Identitas Mahasiswa

- a. Nama Mahasiswa : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih
- b. NIM : 191500193
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 01 Februari 2023

Dosen pembimbing



Drs. Suharyanto, M.M.
NPP : 0101403/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo"

Identitas Mahasiswa

Nama : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih

NIM : 191500193

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Alamat e-mail : miftakhullaila0704@gmail.com

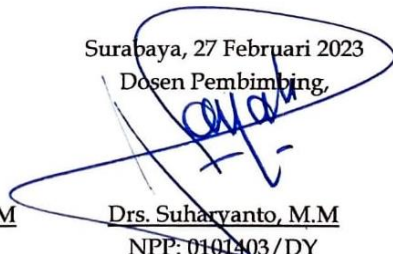
Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY



Surabaya, 27 Februari 2023
Dosen Pembimbing,



Drs. Suharyanto, M.M
NPP: 0101403/DY

Menyetujui,
Dekan



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP: 0709494/DY

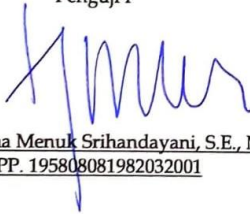


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

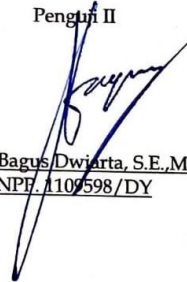
Nama : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih
NIM : 191500193
Judul skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo.
Hari : Kamis
Tanggal : 16 Februari
Tahun : 2023

Penguji I



Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M.
NPP. 195808081982032001

Penguji II



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP. 1109598/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Miftakhul Laila Ajeng Suryaningih
NIM : 191500193
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: “Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 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, 27 Februari 2023
Mahasiswa,



Miftakhul Laila Ajeng Suryaningih
NIM : 191500193

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Store Atmosphere, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Singgah Sawah Café, Rseto & Pool Di Balongbendo, Sidoarjo”**

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

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E.,M.Pd.,M.SM selaku Dekan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Suharyanto, Drs.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan koreksi, motivasi, arahan dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Ibu Lusiana selaku Manajer Singgah Sawah Café, Resto & Pool yang telah memberikan izin untuk penelitian dan banyak membantu dalam pengumpulan data.
7. Kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu tercinta, serta Adik terkasih yang senantiasa memberikan kasih sayang,

motivasi, semangat, perhatian serta dukungan moral dan materil yang penuh dengan ketulusan.

8. Diri saya sendiri yang telah berusaha dan berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan tepat waktu.
9. Tak lupa teman-teman seperjuangan seluruh mahasiswa Manajemen 2019, khususnya Manajemen G 2019 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

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

Surabaya, 01 Februari 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a series of loops and a horizontal line at the bottom.

Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih

NIM : 191500193

MOTTO

“Don't be settle, grow at least 1% everyday”
“Jangan menetap, bertumbuhlah setidaknya 1% setiap hari”

Jika sekarang kamu jatuh dan merasa rapuh, tenanglah nantinya
kamu pun akan sembuh dan seiring waktu akan bertumbuh

- Miftakhul Laila Ajeng Suryaningsih -

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9

BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pengertian Pemasaran	19
2.2.2 Konsep Pemasaran	20
2.2.3 Manajemen Pemasaran.....	21
2.2.4 <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Kafe).....	22
2.2.4.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Kafe).....	22
2.2.4.2 Tujuan <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Kafe).....	22
2.2.4.3 Faktor Penciptaan <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Kafe)	23
2.2.4.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Kafe) ...	24
2.2.5 Harga.....	26
2.2.5.1 Pengertian Harga.....	26
2.2.5.2 Tujuan Penetapan Harga.....	26
2.2.5.3 Strategi Penyesuaian Harga	27
2.2.5.4 Dimensi Strategi Harga	28
2.2.5.5 Indikator Harga	29
2.2.6 Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.6.2 Kriteria Kualitas Pelayanan	31
2.2.6.3 Prinsip Kualitas Pelayanan	32
2.2.6.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	33

2.2.7	Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.7.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.7.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	35
2.2.7.3	Elemen Kepuasan Pelanggan.....	36
2.2.7.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan...	38
2.2.7.5	Indikator Kepuasan Pelanggan	39
2.3	Kerangka Konseptual.....	40
2.4	Hubungan Antar Variabel.....	41
2.4.1	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan Kepuasan Pelanggan	41
2.4.2	Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	41
2.4.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	42
2.5	Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	48
3.2.1	Populasi	48
3.2.2	Sampel.....	48
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	49
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.1	Jenis data.....	50
3.3.2	Sumber data	50

3.4	Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	52
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	53
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
3.4.3.1	Lokasi Penelitian.....	56
3.4.3.2	Waktu Penelitian	56
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
	Variabel	56
3.5.1	Variabel Penelitian	56
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	58
3.5.2.1	<i>Store Atmosphere/Suasana Kafe</i> (X_1).....	58
3.5.2.2	Harga (X_2)	59
3.5.2.3	Kualitas Pelayanan (X_3)	60
3.5.2.4	Kepuasan Pelanggan (Y)	61
3.6	Teknik Analisis Data	62
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian.....	63
3.6.1.1	Uji Validitas	63
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	64
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.6.2.1	Uji Normalitas	65
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	66
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	67
3.6.2.4	Uji Autokorelasi.....	68

3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	68
3.6.3.1	Koefisien Determinasi (R^2)	69
3.6.4	Uji Hipotesis.....	70
3.6.4.1	Uji-t (parsial)	71
3.6.4.2	Uji-F (simultan).....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Hasil Penelitian.....	73
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	73
4.1.2	Struktur Organisasi.....	74
4.1.3	<i>Job Description</i>	74
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	75
4.2.1	Karakteristik Responden.....	76
4.2.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.2.1.2	Berdasarkan Usia.....	77
4.2.1.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	78
4.2.1.4	Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	79
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	80
4.2.2.1	Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X_1).....	80
4.2.2.2	Variabel Harga (X_2)	81
4.2.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	82
4.2.2.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	84
4.3	Analisis Data Penelitian.....	85
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	89

4.3.1.1	Uji Validitas	89
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	92
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	93
4.3.2.1	Uji Normalitas	93
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas	95
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas	96
4.3.2.4	Uji Autokorelasi	97
4.3.3	Analisis regresi Linear Berganda	98
4.3.3.1	Koefisien Korelasi	100
4.3.3.2	Koefisien Determinasi	101
4.3.4	Uji Hipotesis	101
4.3.4.1	Uji-t (Parsial)	102
4.3.4.2	Uji-F (Simultan)	104
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	105
4.4.1	Pembahasan Analisis Deskriptif	105
4.4.2	Pembahasan Analisis Regresi Linear Berganda	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		113
5.1	Simpulan	113
5.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		117

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. 1 Perkembangan Rumah Makan, Cafe Dan Restoran Di Kabupaten Sidoarjo	2
3. 1 Skala Likert.....	54
3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi	70
4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	79
4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Store Atmosphere</i>	80
4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	81
4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	83
4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	84
4. 9 Persiapan Analisis Data.....	85
4. 10 Hasil Uji Validitas.....	90
4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
4. 12 Hasil Uji Normalitas	94
4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	96
4. 14 Hasil Uji Autokorelasi.....	98
4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	98
4. 16 Interpretasi Koefisien Korelasi	100
4. 17 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi	100
4. 18 Hasil Uji-t (Parsial)	102
4. 19 Hasil Uji-F (Simultan)	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 Kerangka Konseptual	40
3. 1 Rancangan Penelitian.....	47
4. 1 Struktur Organisasi	74
4. 2 Hasil Normalitas Plot.....	95
4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Catatan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 12 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 13 : Hasil Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 14 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 15 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 16 : Hasil Uji Hipotesis