



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN SUASANA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI GUBOG  
KOPI MENGANTI, GRESIK**

Roobi'atul Adawiyah  
171500140

Dosen Pembimbing:  
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr  
Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., Dr

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021



**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS  
PELAYANAN, DAN SUASANA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI GUBOG KOPI  
MENGANTI, GRESIK**

**SKRIPSI**

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

**ROOBI'ATUL ADAWIYYAH**  
NIM: 171500140

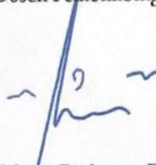
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 09 April 2021

Dosen Pembimbing I



Moch. Munir Rachman, Drs.,Ec.,M.Si.,Dr  
NPP : 1601751/DY

Dosen Pembimbing II



Edy Sulistiyawan, S.Si.,M.Si.,Dr  
NPP : 0721067304/DY

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.

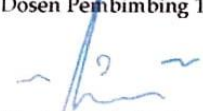
Identitas Mahasiswa


a. Nama : Roobi'atul Adawiyah  
b. NIM : 171500140  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [adawiyahada@gmail.com](mailto:adawiyahada@gmail.com)

Surabaya, 22 April 2021


Mengetahui,  
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr  
NPP: 1601751/DY

  
Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., Dr  
NPP: 0721067304/DY

  
S. Heri Gun Prwanto, M.M  
NIP: 199003.1001

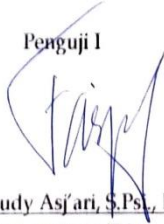
  
Made Bagus Dwiarta, S.E., MM  
NPP: 1109598/DY

## 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

Pada Hari : Jum'at  
Tanggal : 09 April  
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Fachrudy Asjari, S.Ps., M.M  
NPP: 1202612/DY

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M  
NPP: 1512763/DY

## MOTTO

TETAPLAH BERBUAT BAIK MESKIPUN TIDAK  
DIPERLAKUKAN DENGAN BAIK

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali dengan kebaikan (pula)”

(QS. Ar Rahman: 60)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 5-8)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan nikmat dan kemudahan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik”**.

Selama proses pelaksanaan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si & Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., Dr selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, dan koreksi selama melakukan penulisan penyusunan skripsi ini
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya Bapak/Ibu yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis
6. Kepada bapak Sutiyono, S.H.,M.H selaku Pimpinan Kedai Gubog Kopi yang telah memberikan izin tempat penelitian



7. Kepada kedua orang tua saya ayah Arifin, ibu Yana, dan adek Akbar yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan do'a selama penulis menyusun skripsi hingga selesai
8. Kepada makhluk ciptaan Allah yang selama ini selalu memberikan semangat luar biasanya kepada penulis
9. Sahabat saya geng rempong nita,ika, putri yang selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi ini
10. Dan teruntuk afi, martha, dan fransiska pasukan wifi.id yang selalu hadir ketika penulis kebingungan dan kelaparan.
11. Rekan rekan seperjuangan Manajemen kelas G 2017 yang selama ini menemani selama 4 tahun di masa perkuliahan.

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

Surabaya, 22 April 2021

Penulis

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roobi'atul Adawiyah

NIM : 171500140

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan ini pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

**Surabaya, 22 April 2021**

Mahasiswa,

  
Roobi'atul Adawiyah  
NIM: 171500140

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	viii
ABSTRAC .....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pemasaran .....	9
2.2.1.1 Konsep Pemasaran .....	10

2.2.1.2	Bauran Pemasaran .....	10
2.2.2	Kualitas Produk .....	11
2.2.2.1	Pengertian Kualitas Produk .....	11
2.2.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.	12
2.2.2.3	Dimensi Kualitas Produk .....	12
2.2.3	Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4	Suasana Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ).....	14
2.2.4.1	Pengertian SuasanaToko .....	14
2.2.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Suasana .....	15
2.2.4.3	Indikator Suasana .....	16
2.2.5	Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.5.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.5.3	Elemen-elemen Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3	Kerangka Konseptual .....	20
2.4	Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Rancangan Penelitian.....	23
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pangambilan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi .....	25
3.2.2	Sampel .....	25
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1    Jenis Data.....	26
3.3.2    Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	28
3.5.1    Variabel Penelitian.....	28
3.5.2    Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1    Analisis Deskriptif .....	33
3.6.2    Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	33
3.6.2.1    Uji Validitas.....	33
3.6.2.2    Uji Reliabilitas .....	34
3.6.4    Uji Asumsi Klasik .....	34
3.6.4.1    Uji Normalitas.....	34
3.6.4.2    Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.4.3    Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.6.4.4    Uji Autokolerasi.....	36
3.6.5    Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.6.6    Pengujian Hipotesis .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Penyajian Data.....	39
4.1.1    Profil Kedai Gubog Kopi .....	39
4.1.2    Struktur Organisasi.....	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	40

4.2.1	Karakteristik Responden .....	40
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	43
4.4	Analisis Data Penelitian.....	48
4.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.4.1.1	Uji Validitas.....	48
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	58
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	61
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	61
4.4.2.2	Uji Multikolonieritas.....	61
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.4.2.4	Uji Autokolerasi.....	63
4.4.3	Regresi Linier Berganda .....	64
4.5	Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan .....	66
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1 .....	66
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2 .....	67
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3 .....	67
4.5.4	Pengujian Hipotesis 6 .....	68
4.5.3	Pembahasan hasil Penelitian.....	68
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA	.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Uji Durbin Watson.....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	43
Tabel 4. 5 Skala Interval.....	44
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk .....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Suasana.....	46
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X <sub>1.1</sub> ).....	48
Tabel 4. 11 hasil uji validitas Variabel Kualitas Produk (X <sub>1.2</sub> ) .....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X <sub>1.3</sub> ) .....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X <sub>1.4</sub> ).....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas variabel Kualitas Produk (X <sub>1.5</sub> ).....	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2.1</sub> ).....	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2.2</sub> ).....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2.3</sub> ).....	52

Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_{2.4}$ ) ..	52
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{2.5}$ ).....	53
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana ( $X_{3.1}$ ).....	53
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana ( $X_{3.2}$ ).....	54
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana ( $X_{3.3}$ ).....	54
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana ( $X_{3.4}$ ).....	55
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas kepuasan Pelanggan (Y) ....	55
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	56
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	56
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas produk ( $X_1$ ).....	58
Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	59
Tabel 4. 31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Suasana ( $X_3$ ) .....	59
Tabel 4. 32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan (Y) .....	60
Tabel 4. 33 Uji Normalitas .....	61
Tabel 4. 34 Uji Multikolonieritas .....	62
Tabel 4. 35 Uji Heteroskedastisitas .....	63
Tabel 4. 36 Uji Autokolerasi .....	64
Tabel 4. 37 Uji Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4. 38 Hasil Uji-t.....	66
Tabel 4. 39 Hasil Uji-F.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pengisian Kuesioner
Lampiran 2	: Tabulasi Data
Lampiran 3	: Hasil Olah SPSS
Lampiran 4	: Daftar Tabel DW ( <i>Durbin Watson</i> )
Lampiran 5	: Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal
Lampiran 6	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 7	: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 8	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran 9	: Surat Keterangan Penelitian

