



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COLOURS  
CAFÉ MENGANTI GRESIK**

M. ZIDAL KHOIR  
191500211

Dosen Pembimbing  
Siti Samsiyah, S.E., M.M

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

**PENGARUH HARGA PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI COLOURS CAFE  
MENGANTI GRESIK**

**SKRIPSI**

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

**M. ZIDAL KHOIR  
NIM: 191500211**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere*  
Terhadap Kepuasan Konsumen Colours Cafe Menganti Gresik

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : M. Zidal Khoir
- b. Nim : 191500211
- 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 : 10 MARET 2023

Dosen Pembimbing



Siti Samsiyah, S.E., M.M  
NIP/NPP : 1511749/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan  
Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan  
Konsumen di Colours Cafe Menganti Gresik

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : M. Zidal Khoir
- b. Nim : 191500211
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya
- e. Alamat e-mail : [mzidakhoir@gmail.com](mailto:mzidakhoir@gmail.com)



Surabaya, 17 April 2023

Dosen Pembimbing

Siti Samsiyah S.E., M.M  
NPP/NIP : 1511749/DY

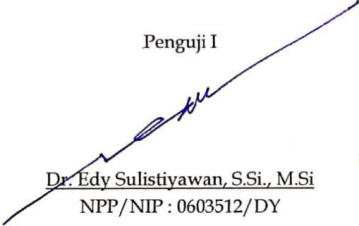


## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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


Nama : M. Zidal Khoir  
Nim : 191500211  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen di Colours Cafe Menganti Gresik  
Hari : Jumat  
Tanggal : 31 Maret  
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP/NIP : 0603512/DY

Penguji II



Bisma Arianto, S.E., M.M  
NPP/NIP : 1302663/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : M. Zidal Khoir  
Nim : 191500211  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen di Colours Cafe Menganti Gresik" 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 2023 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.

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

Surabaya, 17 April 2023

Mahasiswa



M. Zidal Khoir

Nim: 191500211

## KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil' alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen di Colours Cafe Menganti Gresik"**.

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.S.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Ibu Siti Samsiyah S.E., M.M sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, pengarahan, dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Yang spesial saya ucapkan terimakasih kepada mahasiswa dengan nim 191500149 sudah membantu dan menemani saya berjuang serta terus memberikan dukungan sampai skripsi ini selesai.

6. Selanjutnya, berturut disampaikan kepada pimpinan perusahaan tempat mengadakan penelitian, orang tua, teman sejawat dll.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari 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, 09 Maret 2023

Penulis



## **MOTTO**

Only you can change your life. Nobody else can do it for you

## ABSTRAK

Penelitian ini tujuannya untuk membuktikan, menguji, dan juga mengetahui pengaruh Harga Produk, Kualitas Pelayanan, dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen pada Colours Cafe Menganti Gresik. Penelitian ini berjenis kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner serta diolah menggunakan SPSS versi 21. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen Colours Cafe Menganti Gresik, dengan sampel 105 responden. Teknik yang digunakan non probability sampling dengan metode insidental sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linear berganda, uji-t dan uji-f. Penelitian ini menunjukkan jika Harga produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, store atmosphere berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan harga produk, kualitas pelayanan dan store atmosphere berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Colours Cafe Menganti Gresik.

Kata kunci: Harga Produk, Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*

## ABSTRAC

*This study aims to prove, test, and also find out the effect of Product Price, Service Quality, and Store Atmosphere on Consumer satisfaction at the Colours Cafe Menganti Gresik. The research is a quantitative type. Data collected through a questionnaire and processed using SPSS version 21. Population in this study is the consumer of the Colours Cafe Menganti Gresik with a sample of 105 respondents. The technique used is non probability sampling with accidental sampling method. The analysis used in this study are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, multiple linear regression analysis, t-test and f-test. Result of this research show that Product Price have an effect to Consumer satisfaction, Service Quality have an effect to Consumer satisfaction, Store Atmosphere have an effect to Consumer satisfaction and Product Price, service quality and store atmosphere have a positive affect and significant by simultaneously to Consumer satisfaction on Colours Cafe Menganti Gresik.*

*Keywords: Product Price, Service Quality, Store Atmosphere*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRAC .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	7
TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pemasaran .....	14
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.3 Strategi Pemasaran .....	16
2.2.4 Perilaku Konsumen .....	18
2.2.5 Harga .....	21
2.2.6 Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.7 Store Atmosphere .....	28

2.2.8	Kepuasan Konsumen.....	30
2.3	Kerangka Konseptual.....	32
2.4	Hipotesis .....	34
BAB III.....		35
METODE PENELITIAN .....		35
3.1	Rancangan Penelitian.....	35
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel....	37
3.2.1	Populasi .....	37
3.2.2	Sampel .....	37
3.2.3	Teknik pengambilan sampel.....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1	Jenis Data.....	38
3.3.2	Sumber data .....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	40
3.4.3	Lokasi penelitian.....	41
3.4.4	Waktu penelitian.....	41
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.5.1	Variabel Penelitian.....	41
3.5.2	Definisi operasional variabel.....	42
3.6	Teknik Analisis Data .....	43
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian.....	43
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.6.3	Analisi Regresi Linear Berganda.....	46
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV .....		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		49
4.1	Gambaran Umum.....	49
4.1.1	Sejarah Colours Cafe.....	49
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	50

4.2.1	Karakteristik responden.....	50
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	50
4.3	Analisis Data Penelitian.....	55
4.3.1	Persiapan Analisi Data .....	55
4.3.2	Hasil Pengujian Instrumen.....	55
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	60
4.3.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	66
4.4	Pembahasan.....	68
BAB V.....		73
KESIMPULAN DAN SARAN .....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Skala Likert .....	41
4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.2 Data Distribusi Variabel Kenaikan Harga .....	51
4.3 Data Distribusi Variabel Kualitas Produk .....	52
4.4 Data Distribusi Variabel Distribusi .....	53
4.5 Data Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
4.6 Hasil Uji Validitas Kenaikan Harga .....	56
4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	57
4.8 Hasil Uji Validitas Distribusi .....	58
4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	58
4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.11 Hasil Uji Normalitas.....	60
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	63
4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.15 Hasil Uji T .....	66
4.16 Hasil Uji F.....	68

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Model Perilaku Konsumen .....	20
2.2 Kerangka Konseptual .....	33
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	: Surat balasan tempat penelitian
Lampiran 3	: Berita acara ujian proposal
Lampiran 4	: Berita bimbingan skripsi
Lampiran 5	: Surat pengantar plagiasi
Lampiran 6	: Surat pernyataan bebas plagiasi
Lampiran 7	: Kuesioner
Lampiran 8	: Tabulasi Data
Lampiran 9	: Distribusi Data
Lampiran 10	: Hasil SPSS