



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SUASANA TOKO,  
KELENGKAPAN PRODUK DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SRC  
(SAMPOERNA RETAIL COMMUNITY) MARJI  
DI KECAMATAN WARU**

**MOCH. FAHRUL NOVALDI  
171500223**

**Dosen Pembimbing  
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH SUASANA TOKO, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SRC (SAMPOERNA RETAIL  
COMMUNITY) MARJI DI KECAMATAN WARU**

**SKRIPSI**

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

**MOCH. FAHRUL NOVALDI**

**NIM : 171500223**

**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 diuji

Tanggal :

Surabaya, 01 April 2021

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script that is partially obscured by a diagonal blue line.

Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

NPP: 1601751/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Toko, Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Nama : Moch. Fahrul Novaldi

NIM : 1715000223

Alamat Email : [fahrulnovaldi25@gmail.com](mailto:fahrulnovaldi25@gmail.com)

Surabaya, 22 April 2021

Dosen Pembimbing,

Mengesahkan,  
Ketua Program Studi  
  
I Made Bahug D. Giarta, S.E., M.M.  
NIP. 1109598/DY

  
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.si., Dr.

NPP : 1601751/DY

Menyetujui  
Rektor,  
  
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP. 19601222.199003.1001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Senin  
Tanggal : 26 April  
Tahun : 2021

Dosen Penguji I



Tri Arisrabowo, S.E., M.Si  
NPP : 1809867/DY

Dosen Penguji II



Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si  
NPP : 15044722/DY

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch. Fahrul Novaldi

NIM : 171500223

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana

Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul Pengaruh Suasana Toko, Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru" 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, 31 Maret 2021



Moch. Fahrul Novaldi

171500223

v

## MOTTO

“Jangan hanya menunggu, tapi bergeraklah, lakukan apa yang kita bisa lakukan, tidak akan pernah ada hasil jika tidak ada proses.”

“Ikuti saja alurnya, nikmati prosesnya. Tuhan tahu kapan kita harus bahagia.”

~ **Moch. Fahrul Novaldi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan ini dengan judul **“Pengaruh Suasana Toko, Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru”**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Drs. Moch. Munir Rachman, Ec., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Kepada Pemilik Toko yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dan



memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu,

7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini,
8. Kepada My Bets Friend Dimas Dan Andre yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini
9. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas G angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini,

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, 30 Maret 2021

Moch. Fahrul Novaldi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2 Suasana Toko .....	14

2.2.3 Kelengkapan Produk .....	20
2.2.4 Lokasi.....	22
2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	30
2.4 Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel .....	35
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.6 Jadwal Waktu Pelaksanaan.....	40
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ... .....	41
3.7.1 Variabel Penelitian.....	41
3.7.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.8 Teknik Analisa Data.....	43
3.8.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	44

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.8.4 Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.1 Visi dan Misi Paguyuban Toko SRC (Sampoerna Retail <i>Community</i> ) .....	49
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	50
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.3.1 Distribusi Frekuensi.....	52
4.3.1.1 Frekuensi Jawaban Variabel Suasana Toko ..	52
4.3.1.2 Frekuensi Jawaban Variabel Kelengkapan Produk.....	52
4.3.1.3 Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi.....	52
4.3.1.4 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
4.4 Analisis Data Penelitian.....	57
4.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	57
4.4.1.1 Uji Validitas.....	52
4.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	64

4.5.1 Uji Multikolonieritas.....	64
4.5.2 Uji Autokorelasi .....	65
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5.4 Uji Normalitas .....	66
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	67
4.7 Pengujian Hipotesis .....	69
4.7.1 Uji Parsial (Uji-t).....	69
4.7.2 Uji Simultan (Uji-F).....	71
4.8 Pembahasan .....	72
4.8.1 Suasana Toko (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
4.8.2 Kelengkapan Produk (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4.8.3 Lokasi (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
4.8.4 Suasana Toko (X1), Kelengkapan Produk (X2) dan Lokasi (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	75
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Penilaian.....	39
Tabel 3.2 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi .....	45
Tabel 4.1Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Usia .....	51
Tabel 4.3 Pekerjaan .....	51
Tabel 4.4 Kategori Interval Frekuensi .....	52
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban variabel suasana toko (X1).....	53
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban variabel kelengkapan produk (X2).....	54
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban variabel lokasi (X3) .....	55
Tabel 4.8 Frekuensi jawaban variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Suasana Toko (X1) .....	58
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk (X2)	59
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Lokasi (X3).....	60
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas variabel Suasana Toko (X1).....	62
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas variabel Kelengkapan Produk (X2) .....	63
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas variabel Lokasi (X3).....	63
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	64
Tabel 4.17 Uji Multikolonieritas.....	64

Tabel 4.18 Uji Autokorelasi .....	65
Tabel 4.19 Uji Heteroskedastisitas .....	66
Tabel 4.20 Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.21 Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4.22 Uji-t.....	69
Tabel 4.23 Uji F .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Tabel Isaac dan Michael.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Ijin Pengantar Penelitian
Lampiran 2	: Surat Balasan Penelitian
Lampiran 3	: Berita Acara Revisi Sripsi
Lampiran 4	: Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran 5	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 6	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	: Tabulasi
Lampiran 8	: Output SPSS