

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO
KOPI DUMAI MADIUN**



Disusun Oleh :

Mery Nirwana Mone

3903020021

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO
KOPI DUMAI MADIUN

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

Oleh :

Mery Nirwana Mone

3903020021

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO
KOPI DUMAI MADIUN**

Oleh :
MERY NIRWANA MONE
3903020021

Telah disetujui dan diterima dengan baik
Untuk diajukan kepada tim penguji

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

NIDN.0713126601

Tanggal : 15 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Mery Nirwana Mone (3903020021)

Telah diuji pada tanggal 24 Juni 2024 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji.



Vivi Ariyani, S.E, M.Sc, CFP

NIDN. 0717128001

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Hendra Wijaya, S. Ak., M.M.,CPMA
NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mery Nirwana Mone

NIM 3903020021

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan *Store Atmosphere*

Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Dumai Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is purple and white, featuring the number '1000' and the text 'METRAI TEMPEL' and '3835AKX808816876'.

(Mery Nirwana Mone)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Dumai Madiun”. Penelitian skripsi ini diajukan sebagai syarat tugas akhir dalam menempuh studi pada Program Sarjana (S1) pada PSDKU Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Penulis dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih yang sangat tulus kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberi kelancaran sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Bapak Simon Yeheskiel Mone, Ibu Luspina, dan Kakak Alex Andro Bima Nelusa Mone selaku keluarga yang senantiasa mendukung, menemani, serta mendoakan dari lahir hingga sekarang dalam perjalanan menyelesaikan studi jenjang S1.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si selaku ketua program studi Manajemen dan dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan dukungan selama menempuh perkuliahan di program studi manajemen serta bersedia meluangkan waktu, dan tenaganya dalam memberikan bimbingan berua arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc. CFP selaku dosen wali yang selalu memberikan semangat, membantu membimbing dan mengarahkan saya dari semester 1 hingga 8.
5. Bapak Rico Yudiawan selaku pemilik Toko Kopi Dumai Madiun yang telah memberikan izin dalam menggunakan pelanggan Toko Kopi Dumai sebagai objek penelitian skripsi.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan yang telah dijalani.
7. Teman-teman mahasiswa manajemen angkatan 2020 yang saling memberikan bantuan, semangat, dan dukungan dari awal masuk perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, saran, semangat, serta motivasi dalam pelaksanaan penyusunan dari awal hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Semoga naskah skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi bidang ilmu khususnya manajemen pemasaran untuk dikembangkan atau dilakukan penelitian lanjutan

Madiun, 14 Juni 2024

Penulis,



Mery Nirwana Mone

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Hubungan Antar Variabel	15
2.4 Pengembangan Hipotesis	16
2.5 Kerangka Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	21
3.6 Analisis Data.....	22

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.2 Deskripsi Data	28
4.3 Pengujian Hipotesis	40
4.4 Pembahasan	43
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	47
5.1 Simpulan.....	47
5.2 Keterbatasan	47
5.3 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Rentang Skala	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	30
Tabel 4. 5 Rentang skala	31
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	31
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Store Atmosphere	33
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji ne-Sample Kolmogrov-Smirnov	37
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolineritas	38
Tabel 4. 13 Uji Glejser	39
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 1 Kurva penerimaan dan penolakan uji t.....	26
Gambar 4.1 Logo objek.....	27
Gambar 4. 2 Kurva H_0 ditolak dan H_1 diterima.....	42
Gambar 4. 3 Kurva penerimaan H_2 diterima Dan H_0 ditolak	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dan Karakteristik Responden

Lampiran 2 Hasil Pengujian

Lampiran 3 Tabel t dan tabel r

ABSTRAK

Bisnis *coffee shop* di Indonesia di Kota Madiun mengalami kemajuan yang pesat, salah satunya adalah Toko Kopi Dumai Madiun. Berbagai strategi yang digunakan oleh Toko Kopi Dumai Madiun untuk menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memperhatikan kualitas layanan dan *store atmosphere*, supaya keinginan dan kebutuhan pelanggan berhasil terpenuhi serta pelanggan tersebut kembali untuk membeli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Kopi Dumai Madiun. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda sebagai sampel penelitian 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Toko Kopi Dumai Madiun. Hasil koefisien determinasi sebesar 97,2% artinya variabel kualitas layanan dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 97,2% sedangkan sisanya 2,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Katakunci: kualitas layanan, *store atmosphere*, kepuasan pelanggan, Toko Kopi Dumai Madiun

Abstract

The coffee shop business in Indonesia in Madiun City is experiencing rapid progress, one of which is the Dumai Madiun Coffee Shop. Various strategies are used by the Dumai Madiun Coffee Shop to create customer satisfaction, namely by paying attention to the quality of service and store atmosphere, so that customer desires and needs are successfully met and customers return to buy. The purpose of this research is to determine the effect of service quality and store atmosphere on customer satisfaction at the Dumai Madiun Coffee Shop. This type of research uses quantitative research with purposive sampling techniques and uses multiple linear regression analysis methods as a research sample of 100 respondents. The results of this research show that service quality and store atmosphere have a significant positive effect on customer satisfaction at the Dumai Madiun Coffee Shop. The coefficient of determination result is 97.2%, meaning that the service quality and store atmosphere variables influence the customer satisfaction variable by 97.2%, while the remaining 2.8% is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: *service quality, store atmosphere, customer satisfaction, Dumai Madiun coffee shop*