

**PENGARUH PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*,
CHANNEL AVAILABILITY, DAN *SERVICE QUALITY*
PERCEPTION TERHADAP *SATISFACTION* PADA
TOKO BUKU GRAMEDIA**



**Oleh:
JONATHAN RIPTA TJANDRAWIRA
3103012017**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH *PENGARUH STORE ATMOSPHERE, CHANNEL AVAILABILITY, DAN SERVICE QUALITY PERCEPTION* TERHADAP SATISFACTION PADA TOKO BUKU GRAMEDIA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Oleh:
JONATHAN RIPTA TJANDRAWIRA
3103012017

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

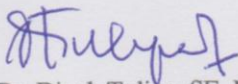
SKRIPSI

PENGARUH PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN CHANNEL AVAILABILITY TERHADAP SATISFACTION YANG DIPENGARUHI OLEH SERVICE QUALITY PERCEPTION PADA TOKO BUKU GRAMEDIA

Oleh:
JONATHAN RIPTA TJANDRAWIRA
3103012017

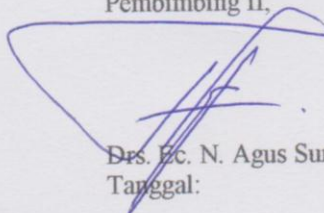
Telah disetujui dan diterima dengan baik
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Diyah Tulipa, SE, MM
Tanggal:

Pembimbing II,



Drs. Ec. N. Agus Sunarjanto
Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Jonathan Ripta Tjandrawira, NRP 3103012017, telah diuji pada tanggal 3 Februari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



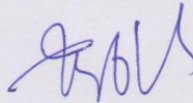
Dr. Diyah Tulipa, SE, MM

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si
NIK. 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jonathan Ripta Tjandrawira
NRP : 3103012017
Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere Dan Channel Availability Terhadap Satisfaction Yang Dipengaruhi Oleh Service Quality Perception Pada Toko Buku Gramedia

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui apabila karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Univesitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, Desember 2016

Yang menyatakan,



Jonathan Ripta Tjandrawira

KATA PENGANTAR

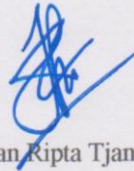
Pertama, Puji Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Maksud dan tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Rasa terima kasih dengan disertai ucapan mendalam atas perans erta semua pihak dalam penelitian ini, khususnya:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi,M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Manadala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti,SE.,M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala
3. Ibu Dr. Diyah Tulipa, SE, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak berkorban baik berupa waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini s dengan baik.
4. Bapak Drs. Ec. N. Agus Sunarjanto, MM, selaku Dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing penulis selama ini.
5. Seluruh dosen dan staf akademis Fakultas Bisnis yang memberikan bekal ilmu dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
6. Papa dan Mama serta keluargaku keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bodhiya Wijaya Mulya, Rixdna Cornelia, Bobby Hartanto yang sudah mensupport dan membantu dalam berjalannya skripsi ini hingga selesai.

8. Teman-teman yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah memberikan semangat dan dukungan bagi penulis.
9. Seluruh responden penelitian yang telah berperan dalam penelitian ini, penulis hanya bisa menyampaikan terima kasih.

Semoga penyusunan skripsi ini bisa memberikan banyak manfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 3 Februari 2017



Jonathan Ripta Tjandrawira

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah	4
1.3. Tujuan penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	8
2.2.2. <i>Store Atmosphere</i>	9
2.2.3. <i>Channels Availability</i>	10
2.2.4. <i>Perceived Quality</i>	12
2.2.5. <i>Satisfaction</i>	12
2.3. Hubungan Antar Variabel	13
2.3.1. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan <i>Service Quality Perception</i>	13

2.3.2. Hubungan <i>Channel Availability</i> dengan <i>Service Quality Perception</i>	14
2.3.3. Hubungan <i>Service Quality Perception</i> dengan <i>Satisfaction</i>	14
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	15
2.5. Hipotesis	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Identifikasi Variabel	23
3.3. Definisi Operasional Variabel	23
3.3.1. <i>Store Atmosphere</i>	23
3.3.2. <i>Channel Availability</i>	24
3.3.3. <i>Service Quality Perception</i>	24
3.3.4. <i>Satisfaction</i>	25
3.4. Jenis dan Sumber Data	25
3.5. Skala Pengukuran Variabel	25
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	26
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.7.1. Populasi	26
3.7.2. Sampel	26
3.7.3. Teknik Pengumpulan Sampel	27
3.8. Teknik Analisis Data	27
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Karakteristik Responden	29
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian ke Toko Buku Gramedia	31
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	31
4.3. Uji Asumsi SEM	34
4.3.1. Uji Derajat Kebebasan/ <i>Degree of Freedom</i>	34
4.3.2. Uji Normalitas.....	35
4.3.3. Uji Validitas	36
4.3.4. Uji Reliabilitas	37
4.3.5. Uji Kecocokan Model	38
4.3.6. Pengujian Model Struktural/ <i>Structural Model Fit</i>	41
4.3.7. Pengujian Hipotesis	43
4.4. Pembahasan	44
4.4.1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Service Quality Perception</i>	44
4.4.2. Pengaruh <i>Channel Availability</i> terhadap <i>Service Quality Perception</i>	45
4.4.3. Pengaruh <i>Service Quality Perception</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	45
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1. Simpulan.....	47
5.2. Saran.....	47
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	15
Gambar 4.1. Model Output	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	8
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian ke Toko Buku Gramedia	31
Tabel 4.5. Derajat Penelitian Rata-rata Setiap Variabel	32
Tabel 4.6. Hasil Penilaian Rata-rata Setiap Variabel	33
Tabel 4.7. Tabel Identifikasi Model	34
Tabel 4.8. Tabel <i>Normality Test</i>	35
Tabel 4.9. <i>Average Variance Extracted Table</i>	36
Tabel 4.10. Discriminant Validity	37
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.12. <i>Goodness of Fit Indeks</i>	38
Tabel 4.13. Tabel <i>Regression Weights</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner

Lampiran 2. Profil Responden

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Regression: Pengaruh keadilan distributif dan Keadilan
prosedural Terhadap kepercayaan

Lampiran 6. Regression: Pengaruh keadilan distributif, Keadilan prosedural,
kepercayaan terhadap komitmen berkelanjutan

Lampiran 7. Data isian Kuesioner

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh atmosfir toko dan ketersediaan saluran terhadap kepuasan yang dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan pada Toko Buku Gramedia. Jumlah sampel penelitian sebanyak 110 sampel. Pengukuran variabel menggunakan skala likert, dan teknik analisis data menggunakan *SEM*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa atmosfir toko berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi ketersediaan saluran tidak berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan. Persepsi kualitas pelayanan merupakan variabel mediasi dalam penelitian ini.

Kata Kunci: **Atmosfir Toko, Ketersediaan Saluran, Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Toko Buku Gramedia**

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain the influence of store atmospheric and the channel availability toward satisfaction through perception of service quality at Gramedia Bookstore. Sample weal 110 respondens. Variable measurement using a Likert scale, and data analysis techniques using SEM.

The results showed that store atmosphere has an effect on perception of service quality, perception of service quality has an effect on satisfaction. Otherwise channel availability has no effect on perception of service quality.

Keywords: Store Atmosphere, Channel Availability, Service Quality Perception, Satisfaction, Toko Buku Gramedia