

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE POHON KOPI DI SURABAYA**



**Oleh:**  
**ARDA GALATIO**  
**NPM: 14.1.02.09194**

**Program Studi: Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**  
**SURABAYA**  
**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE POHON KOPI DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**ARDA GALATIO**

**NPM: 14.1.02.09194**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN STORE  
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KAFE POHON KOPI DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**ARDA GALATIO  
NPM : 14.1.02.09194**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 28 April 2018**

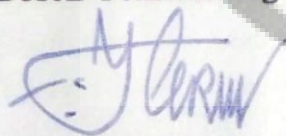
**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.  
Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.  
2. Dr. Nur Laily, M.Si**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**


**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi Si Manajemen**

  
**Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**

  
**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : ARDA GALATIO

N.P.M : 14.1.02.09194

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE POHON KOPI DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-oleh sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 April 2018

METERAI  
TEMPEL  
BG044AFF216499122  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
ARDA GALATIO

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Arda Galatio  
Npm : 1410209194  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Juni 1996  
Agama : Kristen  
Jumlah Saudara/Anak Yang Ke : 2/1  
Alamat : Jl. Asembagus III/37 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Edy Siswanto  
Alamat : Jl. Asembagus III/37 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedurus 1 Surabaya tahun 2008
2. Tamat SMP di SMPN 25 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SMA di SMA Katholik St. Louis 2 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2014-2018	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

ARDA GALATIO

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat, karunia, serta limpahan penyertaan-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE POHON KOPI DI SURABAYA”

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing saya selama ini, memberi saran serta petunjuk yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi dan dapat meluangkan waktunya untuk saya.
4. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak memberikan saya bekal ilmu yang bermanfaat dan berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua saya Bapak Edy Siswanto dan Ibu Lies Tjandrawati, serta adik perempuan saya Candra Dara Galatia yang telah bersabar membimbing saya hingga



sampai saat ini serta doa dan dukungan yang tiada hentinya diberikan untuk saya baik secara moril maupun materil.

6. Kekasih saya Ensi, yang selalu memberikan masukan serta saran, dan selalu membantu saya menyelesaikan skripsi saya. Selalu memberikan saya semangat ketika saya merasa malas mengerjakan.
7. Teman - teman Grup Bangku Belakang yang selalu memberikan masukan, saran, dalam memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Teman – teman SMPN 25 Surabaya saya Rachmad Asrori, Cahyo, Johannes, Komang, Ester, Natali yang selalu memberikan dukungan, candaan, semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk kafe Pohon Kopi, mas Galuh dan cak Bud yang telah memberikan ijin untuk dijadikan objek penelitian, serta membantu saya dalam menyelesaikan data kuisioner.
10. Seluruh teman sekelas manajemen SM 8 angkatan 2014, terima kasih atas masukan dan pelajaran yang kalian berikan untuk saya selama belajar di STIESIA Surabaya.
11. Terima kasih untuk Ilham Fitrori, Yogi Pratama, Danialin, Wulan Jayanti, dan Kurniadi yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 28 April 2018

ARDA GALATIO

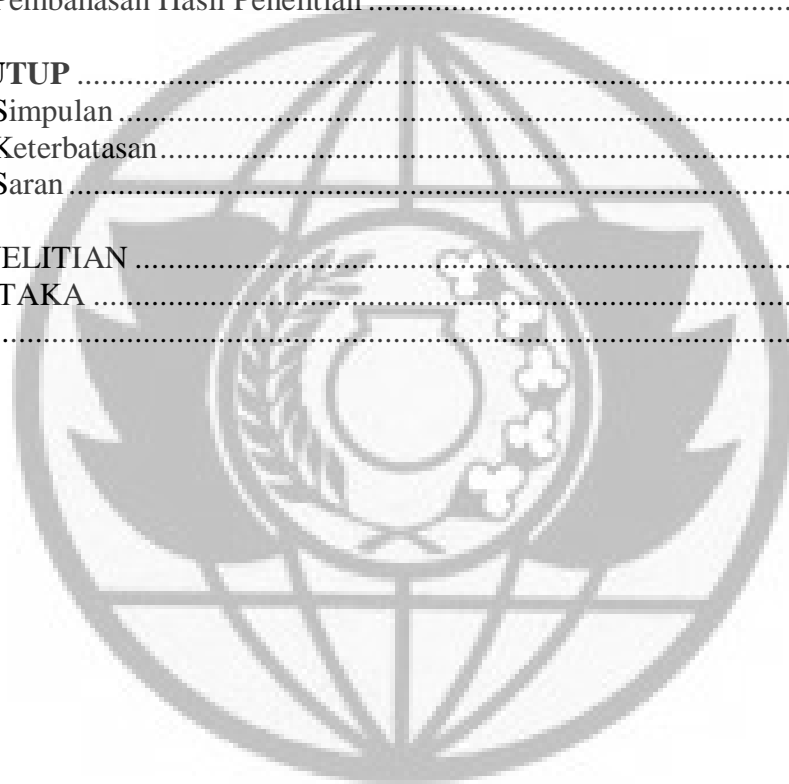




## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	4
1.2.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan .....	9
2.1.3 Manfaat Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan .....	11
2.1.5 Harga.....	12
2.1.6 <i>Store Atmosphere</i> .....	15
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual.....	26
2.2.1 Rerangka Pemikiran .....	26
2.2.2 Rerangka Konseptual.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	29
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian .....	32
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41

3.5.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda .....	42
3.5.4 Uji Kelayakan Model .....	43
3.5.5 Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	47
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	56
4.1.5 Hasil Regresi Linear Berganda .....	57
4.1.6 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda .....	59
4.1.7 Uji Kelayakan Model .....	61
4.1.8 Uji Hipotesis .....	63
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Keterbatasan .....	68
5.2 Saran .....	69
JADWAL PENELITIAN .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran .....	27
2. Rerangka Konseptual .....	28
3. Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan.....	58
4. Uji heteroskedastisitas Kepuasan Pelanggan.....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	22
2. Karakteristik menurut Usia.....	48
3. Karakteristik menurut Jenis Kelamin .....	48
4. Karakteristik menurut Status.....	49
5. Karakteristik menurut Frekuensi Kunjungan.....	50
6. Frekuensi tanggapan Kualitas Layanan.....	52
7. Frekuensi tanggapan Harga .....	53
8. Frekuensi tanggapan <i>Store Atmosphere</i> .....	54
9. Frekuensi tanggapan Kepuasan Pelanggan.....	55
10. Hasil Uji Validitas.....	56
11. Hasil Uji Reliabilitas .....	57
12. Regresi Linear Berganda .....	58
13. Uji Multikolinearitas .....	60
14. Uji F.....	61
15. Koefisien Determinasi Berganda .....	62
16. Koefisien Korelasi Berganda .....	63
17. Uji t.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
5. Kuesioner.....	73
6. Tabulasi .....	79
7. SPSS .....	84

