

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ROLAG PRAPANCA SURABAYA**



Oleh:

YEREMIA DWI BAGUS WICAKSANA

NPM: 16.1.02.10490

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ROLAG PRAPANCA SURABAYA**



Oleh:

YEREMIA DWI BAGUS WICAKSANA

NPM: 16.1.02.10490

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ROLAG PRAPANCA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Kosentrasi: Manajemen Pemasarn**



Oleh:

YEREMIA DWI BAGUS WICAKSANA

NPM: 16.1.02.10490

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

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ROLAG PRAPANCA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

YEREMIA DWI BAGUS WICAKSANA

NPM: 16.1.02.10490

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 15 April 2020

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

Anggota : 1. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

2. Dr. Prijati, S.E., M.M

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Prijati, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YEREMIA DWI BAGUS WICAKSANA

N.P.M : 16.1.02.10490

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROLAG PRAPANCA SURABAYA.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 April 2020, 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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, 15 April 2020

Yang membuat pernyataan,



Yerima Dwi Bagus Wicaksana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yeremia Dwi Bagus Wicaksana
NPM : 16.1.02.10490
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 22 Maret 1998
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 / Anak Ke-2
Alamat Rumah : Jalan Pakis Gunung 2 No. 53 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Djuwari
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Pakis Gunung 2 No. 53 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon :
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Pakis II Surabaya tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 4 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 4 Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30, Surabaya	I - VIII	2016 -2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2020	PT. Indomobil Prima Niaga	-	BCO

Dibuat dengan sebenarnya

Yeremia Dwi Bagus Wicaksana

KATA PENGANTAR

Shalom.

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas limpahan hikmat dan karunia-Nya yang tiada terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROLAG PRAPANCA SURABAYA”**. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis sadar bahwa hasil ini tidak dapat penulis raih tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si.,Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarahan dan saran yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M., selaku dosen wali SM-4 yang telah membantu dan memberi arahan selama kegiatan perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
6. Papa, Mama, dan Kakak serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Christian selaku jajarman manajer di Rolag Prapanca Surabaya yang telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan dukungan tiada henti kepada penulis yaitu teman-teman SM-4 dan CG *Central Youth 42* yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
9. Sahabat MBIR saya yaitu Faldhi, Dheo, Denny, Sofiya, dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih telah saling menemani, mendoakan, memotivasi, dan memberi semangat selama penulisan skripsi ini.

Besar harapan penulis agar hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya. Penulis tidak menutup diri apabila ada kritik dan saran yang ingin disampaikan sehubungan dengan hasil skripsi ini.

Surabaya, 15 April 2020

Yeremia Dwi Bagus W.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Harga	20
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	22
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Rerangka Konseptual	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	36

BAB 3: METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	40
3.2.2 Teknik <i>Sampling</i>	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	44
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	44
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	44
3.4.1 Variabel	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	45
3.5 Konstruksi Kuesioner	48
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.6.1 Analisis Deskriptif	51
3.6.2 Uji Instrumen Data	51
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	54
3.6.5 Uji Kelayakan Model (Uji F)	57
3.6.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	57
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	60
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.1.4 Teknik Analisis Data	70
4.1.4.1 Uji Validitas	70
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	72
4.1.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.1.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	75

4.1.4.5 Uji Kelayakan Model.....	79
4.1.4.6 Uji Hipotesis	81
4.2 Pembahasan	82
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.2.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	83
BAB 5: PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan	85
5.3 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88



DAFTAR TABEL

Tabel

1. Jumlah Pengunjung Rolag Prapanca Surabaya Bulan Juli-Oktober	4
2. Penelitian Terdahulu	34
3. Skala Likert	43
4. Konstruksi Kuesioner.....	49
5. Intepretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas (Alpha).....	52
6. Pedoman Interprestasi Koefisien Determinasi.....	54
7. Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
8. Tanggapan Responden Berdasarkan Usia.....	61
9. Kelas Interval	63
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan (KPy).....	64
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (Hr)	65
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Store Atmosphere</i> (SA).....	68
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (KPg).....	70
14. Hasil Uji Validitas.....	71
15. Hasil Uji Reliabilitas	72
16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
17. Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>)	76
18. Hasil Uji Multikolinieritas	77
19. Hasil Uji Kelayakan Model/Uji F (ANOVA).....	79
20. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	80
21. Hasil Uji t.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Model Sederhana Proses Pemasaran 12
2. Konsep Kepuasan Pelanggan 32
3. Rerangka Konseptual 35
4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot 75
5. Hasil Uji Heterokedastisitas (*Scatterplot*) 78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner.....	91
2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner.....	96
3. Frekuensi Tanggapan Responden.....	101
4. Teknis Analisis Data	115
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	122
6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	123
7. Hasil Uji Kelayakan Model.....	126
8. Hasil Uji hipotesis	127

