

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP BENPADANG
SIDOARJO**



Oleh :

FRANCESCO ARDHI WARDHANA

NPM : 17.1.02.1.0942

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

2021

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP BENPADANG
SIDOARJO**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

FRANCESCO ARDHI WARDHANA

NPM: 17.1.02.10942

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

2021

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP BENPADANG
SIDOARJO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

FRANCESCO ARDHI WARDHANA

NPM : 17.1.02.10942

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 21 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

2. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

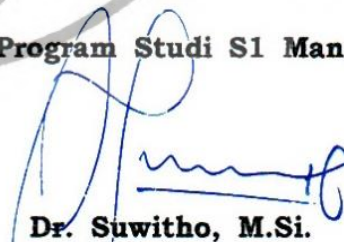
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Francesco Ardhi Wardhana**
N.P.M : **17.1.02.10942**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP BENPADANG
SIDOARJO**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2021, 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 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 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 terima.

Surabaya, 21 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Francesco Ardhi Wardhana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Francesco Ardhi Wardhana
NPM : 17.1.02.10942
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/21 November 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 Bersaudara/ Anak ke-2
Alamat Rumah : Jl.Balai Desa Gg.V Ds. Tebel Barat
Gedangan Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ir. Samsul Hadi
Alamat Rumah/Telepon : Jl.Balai Desa Gg.V Ds. Tebel Barat
Gedangan Sidoarjo,/0818301237
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sruni I Tahun 2007
2. Tamat SMP di SMPN 2 Gedangan Tahun 2011
3. Tamat SMA di SMA Antartika Sidoarjo Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2017-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya oleh:

Francesco Ardhi Wardhana

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP BENPADANG SIDOARJO”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. Dr. Nur Laily, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Bapak Mochamad Shierkhan selaku manajer di Warkop Benpadang Sidoarjo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kedua Orang tua dan kakak saya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Kepada kakak tingkat dan teman-teman SM-5 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi.
9. Kepada sahabat karib Dewangga, Risky Dan semua pihak yang mendukung dalam penulisan skripsi hingga selesai tepat waktu.
10. Kepada Devina Putri Aurellia yang telah menyemangati penulis selama proses pengerjaan skripsi.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Surabaya, 21 April 2021

Francesco Ardhi Wardhana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1. Bauran Pemasaran	9
2.1.2. Produk	9
2.1.2.1. Pengertian Produk	9
2.1.2.2. Bauran Produk	11
2.1.2.3. Kualitas Produk.....	12
2.1.2.4. Indikator Kualitas Produk.....	12
2.1.3. Harga.....	14
2.1.3.1. Pengertian Harga.....	14
2.1.3.2. Peranan Harga	15
2.1.3.3. Indikator Harga	15
2.1.4. Tempat	16
2.1.4.1. Pengertian Tempat	16
2.1.4.2. Faktor-Fkator Pemmilihan Lokasi	17
2.1.4.3. Indikator Tempat.....	17
2.1.5. Store Atmosphere.....	18
2.1.5.1. Pengertian Store Atmosphere	18
2.1.5.2. Faktor-Faktor Pembentuk Store Atmosphere	19
2.1.5.3. Elemen-Element Store Atmosphere.....	21
2.1.5.4. Indikator Store Atmosphere.....	23
2.1.6. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24

2.1.6.2. Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	26
2.1.6.3. Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.3. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.4. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
BAB III : METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.4. Variabel dan Operasional Variabel.....	36
3.4.1. Definisi Variabel	36
3.4.2. Operasional Variabel.....	36
3.4.2.1. Produk (P)	36
3.4.2.2. Harga (H)	37
3.4.2.3. Tempat (T)	37
3.4.2.4. Store Atmosphere (SA).....	38
3.4.2.5. Kepuasan Pelanggan (KP)	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6. Teknik Analisa Data	39
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	40
3.6.2. Uji Instrumen	40
3.6.2.1. Uji Validitas	40
3.6.2.2. Uji Reabilitas	40
3.6.3. Analisis Linear Berganda.....	41
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.4.1. Uji Normalitas.....	42
3.6.4.2. Uji Multikolinearitas.....	42
3.6.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.5. Uji Kelayakan Model	43
3.6.5.1. Uji F	43
3.6.5.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.6.6. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	46
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan umur	47
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..	48
4.1.3. Uji Instrumen	49

4.1.3.1. Uji Validitas	49
4.1.3.2. Uji Reliabilitas	51
4.1.4. Deskriptif Hasil Penelitian	52
4.1.4.1. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Produk	53
4.1.4.2. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Harga	54
4.1.4.3. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Tempat.....	55
4.1.4.4. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Store Atmosphere	56
4.1.4.5. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.2. Uji Asumsi Kasik.....	61
4.2.1. Uji Normalitas	61
4.2.2. Uji Multikolinearitas	62
4.2.3. Uji Heterokedasitas	63
4.2.4. Uji Kelayakan Model (Uji F)	64
4.2.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.3. Uji Hipotesis (Uji t)	65
4.4. Pembahasan	67
4.4.1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.4.3. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.4.4. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
BAB V : PENUTUP	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Keterbatasan.....	71
5.3. Saran	72
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN - LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Laporan Laba Rugi Warkop Benpadang Sidoarjo	4
2. Daftar Peneliiian Terdahulu	28
3. Alternatif Pilihan Jawaban	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
7. Uji Validitas	49
8. <i>Cronbach's Alpha</i>	51
9. Uji Reliabilitas	52
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Produk.....	54
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	55
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tempat	56
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Store Atmosphere	57
14. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	58
15. Uji Regresi Linear Berganda.....	59
16. Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	61
17. Hasil Uji Multikolinieritas	62
18. Hasil Uji F	64
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda.....	64
20. Hasil Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Konsep Kepuasan Konsumen	25
2. Model Konseptual Penelitian	30
3. Grafik Pengujian Normalitas Data	62
4. Grafik Uji Heterokeasitas.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Penelitian	78
2. Rekapitulasi Kuesioner	82
3. Hasil Karakteristik Responden.....	90
4. Hasil Distribusi Frekuensi.....	91
5. Hasil Output SPSS Versi 20.....	98

