

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXCELSON
PANGLIMA SUDIRMAN SURABAYA**



Oleh:

MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN

NPM: 15.1.02.10308

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN STORE
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXCELSO
PANGLIMA SUDIRMAN SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN

NPM: 15.1.02.10308

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN STORE
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
EXCELSO PANGLIMA SUDIRMAN SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN

NPM : 15.1.02.10308

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 5 Oktober 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Anton Eka Yulianto, S.E., M.M.

2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

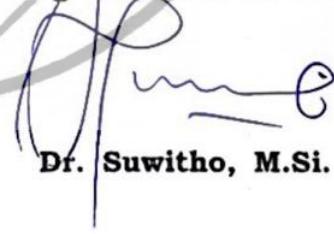
Oleh :

Dosen Pembimbing



Anton Eka Yulianto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwithe, M.Si.



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN
NPM : 15.1.02.10308

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXCELSO PANGLIMA SUDIRMAN SURABAYA"

Diajukan untuk diuji pada tanggal 5 Oktober 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 hari 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, 5 Oktober 2021



MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Mochamad Rizky Kurniawan
NPM : 1510210308
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Novermber 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Pertama)
Alamat Rumah : Jl. BukitBarisan No 38 Kepuh Kiriman Waru-Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Musa
Alamat Rumah : Jl. BukitBarisan No 38 Kepuh Kiriman Waru-Sidoarjo
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| 1. Tamat SD di SD Al Falah Tropodo 2 | Tahun 2008 |
| 2. Tamat SMP di SMP Zainuddin Waru | Tahun 2011 |
| 3. Tamat SMA di SMAN 1 Waru | Tahun 2014 |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XII	2015-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2019	CV. Unggul Sejahtera Bersama		Karyawan

Dibuat dengan sebenarnya

MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXCELSO PANGLIMA SUDIRMAN SURABAYA**”.

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

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua 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. Anton Eka Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Orang tua saya, kakak terbaik saya dan saudara-saudara yang lainnya, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Untuk semua teman teman tercinta saya , terimakasih untuk dukungan dan perjuangan sama sama selama diperkuliahan ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca

untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 5 Oktober 2021

MOCHAMAD RIZKY KURNIAWAN



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 7
2.1 Tinjauan Teoretis	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Kualitas Layanan.....	17
2.1.4 Harga.....	20
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Rerangka Konseptual	31
2.5 Pengembangan Hipotesis	31
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 34
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.3.1	Jenis Data.....	35
3.3.2	Sumber Data.....	35
3.3.3	Teknik Pengambilan Data	36
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1	Variabel	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.5	Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1	Uji Instrumen	39
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.4	Uji Kelayakan Model	42
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	43
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.3	Uji Instrumen	49
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	57
4.1.7	Uji Kelayakan Model	60
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	61
4.2	Pembahasan.....	62
BAB 5 : PENUTUP	66	
5.1	Simpulan	66
5.2	Keterbatasan.....	66
5.3	Saran	67
JADWAL PENELITIAN	69	
DAFTAR PUSTAKA	70	
LAMPIRAN	72	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	30
2 Bobot Skor dari Skala Likert	36
3 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	47
5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan	48
6 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Penghasilan.....	48
7 Hasil Uji Validitas	49
8 Hasil Uji Reliabilitas	50
9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	53
11 Tanggapan Responden Terhadap Harga	54
12 Tanggapan Responden Terhadap <i>Store Atmosphere</i>	54
13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
14 Hasil Uji Multikolinieritas	58
15 Hasil Uji F	60
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
17 Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Indikator Suasana Toko	28
2 Rerangka Konseptual	31
3 Hasil Uji Normalitas	57
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	72
2 Tabulasi	76
3 Hasil Output SPPS	79

