

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE  
ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA CANGKIR *COFFEE* DI SURABAYA)**

**TESIS**



**OLEH :**

**FARIES HIZRIAN EFFENDY**

**17.202.26.0342**

**PROGRAM STUDI S-2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2019**

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (STUDI PADA CANGKIR DI  
SURABAYA)**

Oleh:  
Faries Hizrian Effendy  
17.2.02.26.0342

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 7 Agustus 2019

TIM PENGUJI



Dr. Djawoto, S.E., M.M.  
Ketua



Dr. Khuzaini, MM.  
Anggota



Dr. Ir. Imam Hidayat, MM.  
Anggota



Dr. Hendri Soekotjo, SE., MM.  
Anggota

Tesis diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar S2 Manajemen  
tanggal 30 Agustus 2019



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S2 Manajemen

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE  
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA CANGKIR COFFEE DI SURABAYA)**

Oleh:  
**FARIES HIZRIAN EFFENDY**  
17.2.02.26.0342

**KOMISI PEMBIMBING**



**Dr. Khuzaini, M.M.**  
Pembimbing I



**Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.**  
Pembimbing II

Surabaya, 30-Agustus-2019  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi S-2 Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya



**Dr. Djawoto, S.E, M.M.**  
Ketua Program Studi S-2 Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : FARIES HIZRIAN EFFENDY

N.P.M : 17.2.02.26.0342

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan untuk di uji pada tanggal 7 Agustus 2019

Dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN STORE  
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA  
CANGKIR COFFEE DI SURABAYA)**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 07-Agustus-2019 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis 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-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 diatas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai 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 oleh program Pasca Sarjana – Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 7 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan

  


FARIES HIZRIAN EFFENDY

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Faries Hizrian Effendy  
NPM : 17.2.02.26.0342  
Program Studi : S2 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 13 April 1995  
Agama : Islam  
Anak ke/Jumlah Saudara : 2 (dua) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jalan Setro Baru Utara Gg 1 no 24-26 Surabaya

### B. ORANG TUA

Nama : Abdul Haris Ramadhan  
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Setro Baru Utara Gg 1 no 24-26 Surabaya /  
082140650075  
Alamat Kantor/Telepon : Jalan Kayoon No. 56 Surabaya / 0315345507  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Negeri Sipil

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ketabang V Surabaya Tahun 2001-2007
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Surabaya Tahun 2007-2010
3. Tamat SLTA di SMAN 9 Surabaya Tahun 2010-2013
4. Tamat S-1 di STIESIA Surabaya Tahun 2013-2017
5. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-IV	2017-2019	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Faries Hizrian Effendy

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA CANGKIR *COFFEE* DI SURABAYA)”** dengan baik dan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata dua (S2) yang diajukan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa-doa, memberikan kesabaran, ketabahan, dan kekuatan selama ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah dan (alm) Ibu yang selama ini memberikan bantuan dalam menempuh pendidikan baik moril maupun materil dan tiada hentinya selalu memanjatkan doa-doa yang terbaik untuk anak-anaknya. Serta kepada Nenek, Mbak Kiki, Mas Doni dan ponakan saya Freya yang selalu memberikan canda tawa dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan S2 dengan baik.
3. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.S.I., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Djawoto, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

5. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. dan Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, pelatihan mental dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu, wawasan dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Teman-teman kelas SM 6 dan alumni stiesia angkatan 2013 dan S2 manajemen Angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta bersama-sama belajar di Stiesia Surabaya.
8. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Cangkir *Coffee* yang menyempatkan waktunya dan telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan tesis ini saya ucapkan Terima Kasih.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 07 Agustus 2019

Faries Hizrian Effendy

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR TESIS.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM TESIS.....	ii
HALAMAN SUSUNAN TIM PENGUJI TESIS .....	iii
HALAMAN KOMISI PEMBIMBNG.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
HALAMAN RIWAYAT HIDUP .....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .8</b>	<b>8</b>
2.1 Teori dan Penelitian Sebelumnya.....	8
2.1.1 Teori Pemasaran.....	8
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Teori Harga .....	11
2.1.4 Teori <i>Store Atmosphere</i> .....	14
2.1.5 Teori Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.6 Penelitian Sebelumnya.....	19
2.1.7 Rerangka Konseptual .....	21
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	21
<b>BAB 3 : METODA PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian...25	
3.1.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.1.2 Gambaran dari Populasi .....	25



3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Jenis Data .....	26
3.3.2 Sumber Data.....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	27
3.4.1 Klasifikasi Variabel.....	27
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.3 Ukuran Variabel .....	32
3.5 Uji Instrumen .....	32
3.5.1 Uji Validitas .....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif .....	33
3.6.2 Analisis Inferensial.....	34
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Demografi Responden.....	39
4.1.2 Uji Instrumen .....	42
4.1.3 Hasil Uji Analisis Data.....	44
4.2 Pembahasan.....	54
<b>BAB 1: PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1 Simpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
5.3 Implikasi .....	59
5.4 Keterbatasan.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Mapping Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	19
2. Karakteristik Responden Pembeli yang Pernah Datang ke Cangkir <i>Coffee</i> sebelumnya (Minimal 2 Kali) .....	39
3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia .....	40
4. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin.....	41
5. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Pekerjaan .....	41
6. Uji Validitas.....	42
7. Uji Reliabilitas .....	43
8. Hasil uji Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (KP) .....	44
9. Hasil uji Tanggapan Responden Variabel Harga (H) .....	45
10. Hasil uji Tanggapan Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i> (SA).....	46
11. Hasil uji Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (KPe) .....	47
12. Hasil Model Regresi Berganda .....	48
13. Hasil Uji Normalitas .....	49
14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
15. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
16. Hasil Uji Kelayakan Model ( <i>F test</i> ).....	52
17. Hasil Koefisien Determinasi Berganda .....	52
18. Hasil Uji Parsial ( <i>t test</i> ) .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner .....	63
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner .....	66
Lampiran 3 Hasil Demografi Responden .....	69
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen.....	71
Lampiran 5 Hasil Statistik Deskriptif .....	77
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	85
Lampiran 7 Hasil Uji Model Regresi Linier Bergnda.....	86
Lampiran 8 Surat Tugas Bimbingan Penulisan .....	87
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Bimbingan Tesis .....	88
Lampiran 10 Surat keterangan Riset dari Kepada Cangkir <i>Coffee</i> di Surabaya .....	89
Lampiran 11 TOEFL.....	90
Lampiran 12 PLAGIASI.....	91

## INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Obyek penelitian yaitu Cangkir *Coffee* di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Cangkir *Coffee* di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Insidental Sampling*, sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Cangkir *Coffee* sebanyak 100 orang yang kebetulan ditemui di Cangkir *Coffee* Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda.

Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan melalui normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas menyatakan bahwa semua variabel yang digunakan tidak melanggar syarat yang ditentukan. Sedangkan menurut hasil uji kelayakan model, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan sementara menurut hasil koefisien determinasi berganda, menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* sebesar 58,8% dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan. Hasil uji parsial menunjukkan, bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

This study aimed to investigate the effect of service quality, price and store atmosphere on customer satisfaction. The research object was Cangkir Coffee in Surabaya. The population of this study were customer of Cangkir Coffee Surabaya. The sampling technique was incidental sampling technique; thus the samples were 100 customers who were unintentionally met at Cangkir Coffee Surabaya. Moreover, the analysis technique for this research data applied multiple regression models.

The result of classic assumption test that were obtained from normality, multicollinearity and heteroscedasticity indicated that all variables did not contravene the specified condition. While, the result of feasibility test, the regression model that was utilized in this study was feasible. As the result of multiple determination coefficient, the variables of service quality, price, and store atmosphere were about 58.8%, indicating the customer satisfaction variable. Furthermore, the partial test result found that the service quality, price and store atmosphere variables had significant and positive effects on customer satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Price, Store Atmosphere and Customer Satisfaction.