

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE
TENDA SURABAYA**



Oleh:

MIQ'AR ALDA DEVINA

NPM : 18.1.02.11550

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE
TENDA SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

MIQ'AR ALDA DEVINA

NPM : 18.1.02.11550

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
CAFE TENDA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MIQ'AR ALDA DEVINA

NPM : 18.1.02.11550

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 24 September 2022**

Susunan Tim Penguji :

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

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

2. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MIQ'AR ALDA DEVINA

NPM : 18.1.02.11550

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

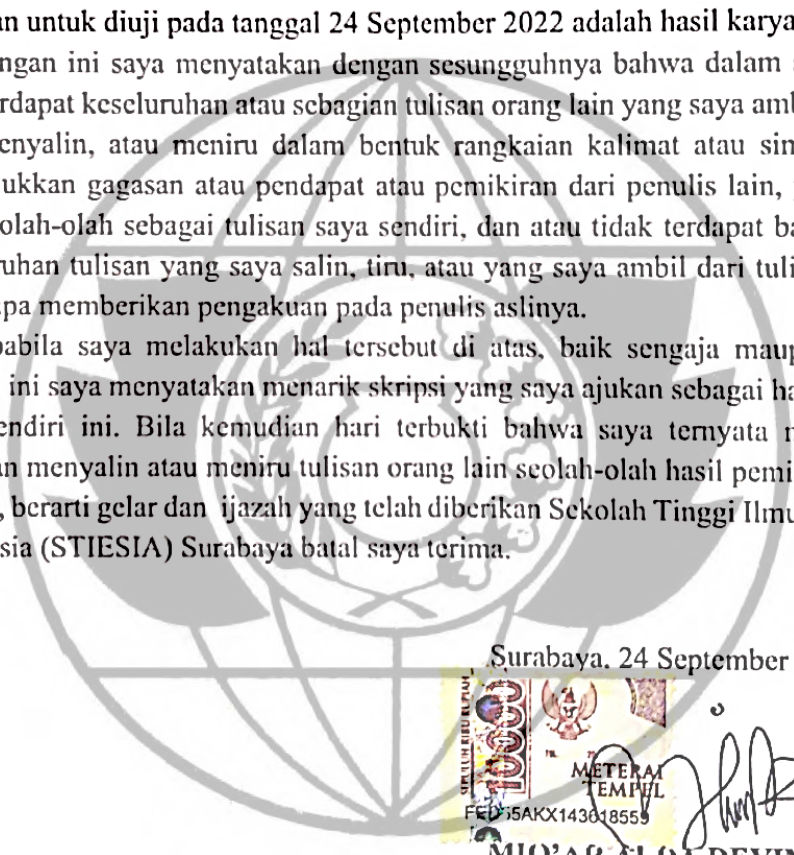


“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE TENDA SURABAYA”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 September 2022 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, 24 September 2022



METERAI
TEMPIL
FED:5AKX143018559

MIQ'AR ALDA DEVINA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Miq'ar Alda Devina
NPM : 1810211550
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya / 18 April 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (dua) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Jl. Sono Indah 2 No. 42 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Kasnadi
Alamat Rumah : Jl. Sono Indah 2 No. 42 Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Pedagang

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN SonoKwijenan II/96 Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP Shafta Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Ta'miriyah Surabaya Tahun 2018

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2018 – 2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2018	- Kowloon Restaurant Surabaya - Hotel Novotel Surabaya	Tim Casual	-
2021	Bank Jatim Cabang Hr. Muhammad	Magang	-

Dibuat dengan sebenarnya

MIQ'AR ALDA DEVINA

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 PELAYANAN, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE TENDA 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 Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk ciftas akademika.
4. Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku dosen wali SM-3 yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan, perhatian dan motivasi selama delapan semester.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Pimpinan dan karyawan Café Tenda Surabaya, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya, ayahanda Kasnadi dan ibunda Sumiarsih serta kakak saya Rido Alda Utama dan Umi Mayadah Fatika Sari, terima kasih untuk memberikan semangat, pengorbanan, kasih sayang dan dukungan baik secara

moril maupun materiil sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

8. Orang yang teristimewa, Syarif Hidayatullah yang turut memberikan semangat dan dukungan dengan baik sehingga saya terus berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini demi terwujudnya cita-cita untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di STIESIA Surabaya.
9. Saudara – saudara tercinta saya, terima kasih telah memberikan semangat dan do'a dalam penyelesaian skripsi.
10. Sahabat tercinta saya Indah Arifatul Hidayah yang menemani perjalanan dan membantu skripsi saya disaat senang maupun sedih dengan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat kelas saya Della, Cendy, Berlin yang banyak membantu saya selama masa perkuliahan.
12. Pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

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 parapembaca, terimakasih.

Surabaya, 24 September 2022

MIQ'AR ALDA DEVINA

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
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Harga	20
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Rerangka Konseptual	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
BAB 3 : METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34

3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	35
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1	Variabel.....	35
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Instrumen	37
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.4	Uji Kelayakan Model	40
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	41
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.1.4	Uji Instrumen	49
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.7	Uji Kelayakan Model	55
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57
4.2	Pembahasan.....	58
BAB 5	: PENUTUP	62
5.1	Simpulan	62
5.2	Keterbatasan.....	62
5.3	Saran	63
	JADWAL PENELITIAN	65
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Peringkat Café Instagramable di Surabaya Barat.....	3
2 Penelitian Terdahulu	27
3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	44
5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	44
6 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	45
7 Tanggapan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	46
8 Tanggapan Berdasarkan Kualitas Pelayanan	47
9 Tanggapan Berdasarkan Harga	48
10 Tanggapan Berdasarkan <i>Store Atmosphere</i>	49
11 Hasil Uji Validitas	50
12 Hasil Uji Reliabilitas	51
13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
14 Hasil Uji Multikolinieritas	54
15 Hasil Uji F.....	56
16 Hasil Koefisien Determinasi	56
17 Hasil Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	26
2 Rerangka Konseptual	29
3 Hasil Uji Normalitas	53
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	68
2 Tabulasi	72
3 Hasil Output SPSS	75

