

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KEDAI SEMOGA SUKSES**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

CANTIKA EVA DIALOKA

19012010346/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KEDAI SEMOGA SUKSES**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

CANTIKA EVA DIALOKA

19012010346/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

PENGARUH STORE ATMOSPHERE, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI SEMOGA SUKSES

Disusun Oleh:

CANTIKA EVA DIALOKA
19012010346/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 15 September 2023

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



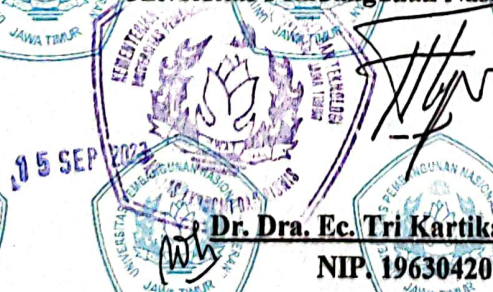
Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si
NIP. 196901132021212003

Pembimbing Utama



Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS
KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Cantika Eva Dialoka
NPM : 19012010346
NIK : 3578014311010002
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 03 November 2001
Alamat : Kemlaten Gg 08/26, RT 03 / RW 05, Kelurahan
Kebraon, Kecamatan Karang Pilang, Kota Surabaya
Judul Artikel : Pengaruh *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Kedai Semoga Sukses

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri,
serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur
paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme
maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik
yang telah saya raih.

Surabaya, 15 September 2023
Yang menyatakan,



Cantika Eva Dialoka

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang sudah melimpahkan hidayah dan rahmat-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan sehingga terselesaikannya skripsi yang berjudul **“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI SEMOGA SUKSES”**.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi Sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini terdapat beberapa hambatan yang penulis alami. Akan tetapi, tidak terlepas dari peran banyak pihak atas bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa timur.

4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koorprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang memberikan segala pengarahan, motivasi, bimbingan, dan kebijaksanaannya dalam membantu penulis menyusun skripsi ini.
6. Bapak Egan Evanzha Yudha Amriel, SMN., MM. selaku dosen wali penulis yang senantiasa memberikan arahan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas kepada penulis selama masa perkuliahan, serta terima kasih kepada staff karyawan Program Studi Manajemen atas bantuannya kepada penulis selama mengurus administrasi perkuliahan.
8. Pemilik dan Barista Kedai Semoga Sukses yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan wawancara dan penelitian dalam memperoleh data penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua dan keluarga yang penulis sayangi. Terima kasih telah memberikan dukungan berupa moril dan materiil dan tak lupa doa yang selalu dipanjatkan tak henti-hentinya kepada penulis.
10. Diri saya sendiri, karena telah bertahan dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
11. Ameta, Rachmi Atika, Berlian, Nadifa, Bella, Tsabita, Idham, Daffa, dan sahabat seperjuangan penulis yang selalu memberikan do’a, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi

warna kehidupan untuk penulis selama perkuliahan. Semoga kita dapat bertemu kembali di masa depan dalam versi terbaik masing-masing.

12. Teman – teman seangkatan, kakak tingkat, serta semua pihak yang terlibat dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bentuk bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini. Oleh karena itu penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang sifatnya membangun. Penulis telah berusaha Menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan yang membacanya.

Surabaya, 04 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Pemasaran	19
2.2.2 Strategi Pemasaran.....	20

2.2.3 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.2.4 Persepsi Harga	26
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.6 Kepuasan Konsumen.....	31
2.3 Hubungan antar variable	33
2.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4 Kerangka Konseptual.....	37
2.5 Hipotesis	37
BAB III	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.1.1 Definisi Operasional	39
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	42
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.2 Sumber Data.....	45

3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.4.1 Uji Validitas	46
3.4.2 Uji Reliabilitas	46
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	47
3.5.1 Teknik Analisis	47
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif	49
3.5.3 Cara Kerja PLS	51
3.5.4 Model Spesifikasi PLS.....	52
3.5.5 Langkah – Langkah PLS.....	53
3.5.6 Asumsi PLS	59
3.5.7 Ukuran Sampel.....	60
BAB IV	61
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	61
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	62
4.2.2 Deskripsi Variabel	63
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data	71
4.3.1 Evaluasi Outlier	71
4.3.2 Interpretasi Hasil Olah Data PLS	73

4.3.3 Analisis Model PLS	78
4.3.4 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	79
4.3.5 Pengujian Hipotesis	80
4.4 Pembahasan.....	82
4.4.1 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
BAB V	88
KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2017-2021.....	2
Tabel 1. 2 Data Penjualan Kedai Semoga Sukses Tahun 2022	4
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	62
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	63
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Store Atmosphere Kedai Semoga Sukses (X1).....	64
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga (X2)	66
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Outlier Residuals Statistics ^a	72
Tabel 4. 8 Outer Loading (Mean, STDEV, T-Values).....	73
Tabel 4. 9 Cross Loading	75
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE)	76
Tabel 4. 11 Composite Reliability	76
Tabel 4. 12 Latent Variabel Correlation	77
Tabel 4. 13 R-Square.....	79
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Pra-survey Store Atmosphere.....	6
Gambar 1. 2 Diagram Pra-survey Rata – Rata Pembelian Konsumen.....	8
Gambar 1. 3 Diagram Pra-survey Kualitas Layanan	9
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3. 1 Model Indikator Reflektif.....	50
Gambar 3. 2 Model Indikator formatif.....	51
Gambar 3. 3 Model Diagram Jalur.....	54
Gambar 4. 1 Outer Model	78
Gambar 4. 2 Inner Model	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	95
Lampiran 2. Tabulasi	99
Lampiran 3. Uji Outlier.....	102
Lampiran 4. Interpretasi Hasil Olah Data PLS.....	103

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KEDAI SEMOGA SUKSES**

OLEH:

**CANTIKA EVA DIALOKA
19012010346/FEB/EM**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dirasakan dari hasil terhadap harapan konsumen. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur perusahaan dalam aspek yang dapat di evaluasi. Adanya kepuasan konsumen mampu mendorong perusahaan atau pelaku usaha untuk terus meningkatkan pelayanan dan hasil produk agar mampu bersaing dengan pelaku usaha lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Store Atmosphere, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Semoga Sukses. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah mengunjungi dan melakukan pembelian di Kedai Semoga Sukses. Jumlah sampel yang diambil sebesar 108 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive* sampling. Teknik analisis penelitian ini menggunakan metode *partial least square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Store Atmosphere berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Semoga Sukses, Persepsi Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Semoga Sukses, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Semoga Sukses.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen