

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAI  
STARBUCKS PAKUWON MALL SURABAYA

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Yuda Agus Prasetyo

19012010307/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAI  
STARBUCKS PAKUWON MALL SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**Yuda Agus Prasetyo**

**19012010307/FEB/EM**

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

**2023**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAJ STARBUCKS  
PAKUWON MALL SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**YUDA AGUS PRASETYO**  
**19012010307 / 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 : 03 November 2023**

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



**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

**Pembimbing Utama**



**Drs. Ec. Herv Pudioprastyo, M.M.**  
**NIP. 1962031819880310002**

**Mengetahui,**

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

19 NOV 2023



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



**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS  
KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Yuda Agus Prasetyo  
NPM : 19012010307  
NIK : 3578051308990004  
Tempat/Tanggal Lahir : Pacitan / 13 Agustus 1999  
Alamat : Griya Kebraon Utara AC 30  
Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap kepuasan pelanggan pada gerai Starbucks Pakuwon Mall Surabaya

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, 3 November 2025  
yang menyatakan,



Yuda Agus Prasetyo

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAJ STARBUCKS PAKUWON MALL SURABAYA".

Dalam penyusunan Skripsi ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami. Namun berkat bimbingan, dukungan, semangat dan doa dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Sulastri Irbayuni, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bekal ilmu bimbingan serta pengarahan dalam pembuatan Skripsi ini.
4. Para Dosen Pengajar yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

5. Orang tua dan keluarga yang dengan penuh kesabaran dan kasih sayang selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis dalam proses pembuatan Skripsi ini.

6. Pada Senior Barista Starbucks Pakuwon Mall Surabaya dan Store Manager Starbucks Pakuwon Mall Surabaya.

7. Seluruh keluarga mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan arahan dalam proses pembuatan Skripsi ini.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna memperbaiki kekurangan yang ada.

Surabaya, 22 Februari 2023

Yuda Agus Prasetyo

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	9
1.4    Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	11
2.2    Landasan Teori .....	13
2.2.1.    Pemasaran .....	13
2.2.2.    Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.3. <i>Store Atmosphere</i> .....	25
2.2.4.    Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3    Hubungan Antar Variabel.....	33
2.3.1.    Hubungan Antara Persepsi Harga dengan Keputusan Pembelian... 33	
2.3.2.    Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian. 35	
2.4    Kerangka Konseptual .....	37

2.5	Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	38
3.1.1.	Variabel Bebas .....	38
3.1.2.	Variabel Terikat .....	41
3.2	Pengukuran Variabel .....	42
3.3	Teknik Penentuan Sampel .....	43
3.3.1.	Populasi.....	43
3.3.2.	Sampel .....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.4.1.	Jenis Data.....	45
3.4.2.	Sumber Data .....	45
3.4.3.	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5	Uji Validitas dan Reabilitas .....	46
3.5.1.	Uji Validitas .....	46
3.5.2.	Uji Reabilitas .....	47
3.6	Teknik Analisis Data .....	47
3.6.1.	Teknik Analisis Data .....	47
3.6.2.	Kepuasan Metode Partial Least Square .....	48
3.6.3.	Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS) .....	49
3.6.4.	Langkah-langkah PLS.....	49
3.6.5.	Asumsi PLS .....	57
3.6.6.	Sample Size.....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>58</b>
4.1	Profil Perusahaan .....	58
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden.....	61



4.2.2 Deskripsi Hasil Variabel .....	62
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	69
4.3.1 Evaluasi Uji Outlier .....	69
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS .....	70
4.4 Pembahasan .....	79
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	79
4.4.2 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Index</i> .....	3
Tabel 1.2 Ulasan Starbucks Pakuwon Mall .....	5
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden.....	62
Tabel 4.2 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Store Atmosphere.....	65
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.5 Data Oulier .....	69
Tabel 4.6 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	71
Tabel 4.7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	73
Tabel 4.8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	74
Tabel 4.9 Composite Reliability .....	75
Tabel 4.10 Latent Variable Correlations.....	75
Tabel 4.11 R-square.....	77
Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penjualan Kopi .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 3.1 Contoh diagram jalur untuk PLS.....	50
Gambar 4.1 Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 : Tabel Tabulasi Data.....	92
Lampiran 3 : Hasil Olah Data .....	93

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA GERAJ STARBUCKS PAKUWON MALL SURABAYA**

Oleh :

**YUDA AGUS PRASETYO**  
**NPM. 19012010307/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel Kepuasan Pelanggan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan di Outlet Starbucks Pakuwon Mall Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Starbucks di Pakuwon Surabaya yaitu berusia 17 tahun ke atas yang berdomisili di Surabaya dan pernah melakukan pembelian di Starbucks Pakuwon Mall Surabaya. Sampel penelitian ini berjumlah 91 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling (STB). Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai sumber data penelitian utama. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Store Atmosfir berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci: Pengaruh Kualitas, Pelayanan Dan Store Atmosphere, Kepuasan Pelanggan**