

**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**



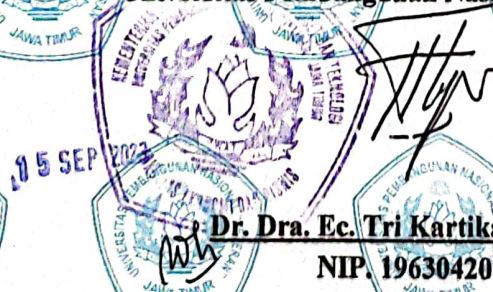
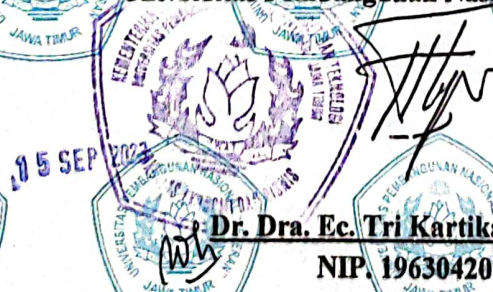
**Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

**Pembimbing Utama**



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

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



15 SEP 2023

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

## 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 <sup>a</sup> .....	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

<b>Lampiran 1.</b> Kuisisioner Penelitian.....	95
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi .....	99
<b>Lampiran 3.</b> Uji Outlier.....	102
<b>Lampiran 4.</b> 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 penelian 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**