

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA SPORTS STATION GALAXY MALL SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

FARADILLA AGHНИЯ ALIFIA
NPM. 21042010123

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA SPORTS STATION GALAXY MALL SURABAYA**

Disusun Oleh :

FARADILLA AGH Nia ALIFIA
21042010123

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA SPORTS STATION GALAXY MALL SURABAYA

Oleh :

FARADILLA AGHNIYA ALIFIA
21042010123

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 14 Maret 2025

Pembimbing Utama

TIM PENGUJI


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

1. Ketua

Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si
NIP. 196112241989031007

2. Sekretaris


Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

3. Anggota


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faradilla Aghnia Alifia
NPM : 21042010123
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Maret 2025
Yang Membuat Pernyataan



Faradilla Aghnia Alifia
NPM 21042010123

KATA PENGANTAR

Limpahan puji serta syukur penulis sembahkan ke hadirat Allah SWT karena berkat karunia-Nya, penulis mampu merampungkan skripsi berjudul “Pengaruh Keragaman Produk, *Store Atmosphere*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya”. Skripsi ini dirancang menjadi satu di antara keharusan dalam merampungkan pendidikan Strata-1 pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengetahui yakni pada perancangan skripsi ini diperlukan upaya giat dan pencapaian ini tidak mungkin tuntas tanpa sokongan serta dukungan yang berasal dari banyak pihak. Berdasarkan hal tersebut, penulis menghaturkan besarnya rasa terima kasih terutama kepada Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si., sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran sudah mencurahkan bimbingan, waktu, dan tenaga kepada penulis di saat-saat penyusunan skripsi ini. Penulis juga bermaksud menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengajaran kepada penulis selama masa kuliah.

4. Kedua orang tua penulis yang selalu melimpahkan doa, semangat, dan sokongan baik secara materi dan material untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan riset ini, penulis sudah mengupayakan segala hal yang terbaik dan optimal dalam pengerjaannya. Tentunya, penulis juga merasa yakni masih terdapat celah serta kelemahan pada skripsi yang dirancang. Berdasarkan hal tersebut, penulis memohon masukan yang membangun agar dapat menjadi motivasi untuk perbaikan dan peningkatan di masa mendatang. Penulis mendambakan yakni isi skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi penulis sendiri serta untuk pembaca pada umumnya.

Surabaya, Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Pemasaran.....	15
2.2.1 Pengertian Pemasaran	15
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pemasaran	17
2.2.3 Indikator Pemasaran	17
2.3 Keragaman Produk	18
2.3.1 Pengertian Keragaman Produk	18
2.3.2 Indikator Keragaman Produk.....	20
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keragaman Produk	21
2.4 <i>Store Atmosphere</i>	22
2.4.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	22
2.4.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	23
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	24
2.5 Kualitas Pelayanan	25
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	29
2.6 Kepuasan Pelanggan	29
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.6.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	31
2.6.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	31
2.7 Kerangka Berpikir	32
2.8 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.2.1 Definisi Operasional	35
3.2.1.1 Variabel Bebas (Independen).....	36
3.2.1.2 Variabel Terikat (Dependen)	37

3.2.2 Pengukuran Variabel	38
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	39
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Jenis Data	42
3.4.2 Sumber Data	43
3.4.3 Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.5.1 Uji Validitas	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.3.1 Uji Normalitas	47
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	48
3.5.3.3 Uji Autokorelasi.....	49
3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.5.5 Uji Hipotesis	52
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.6 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	56
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	58
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	58
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	61
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	75
4.3.1 Uji Validitas	76
4.3.2 Uji Reliabilitas	77
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
4.4.1 Uji Normalitas	78
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	80
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	81
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	82
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83
4.6 Hasil Uji Hipotesis	85
4.6.1 Uji F (Simultan).....	85
4.6.2 Uji t (Parsial).....	87
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	92
4.8 Pembahasan	93
4.8.1 Pengaruh Secara Simultan Keragaman Produk, <i>Store Atmosphere</i> , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.8.2 Pengaruh Secara Parsial Keragaman Produk, <i>Store Atmosphere</i> , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95

4.9 Matriks Hasil Penelitian	97
BAB V.....	101
PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Domisili Responden	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden	61
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Keragaman Produk (X1)	62
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X2).....	66
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	69
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan)	86
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial).....	88
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	92
Tabel 4. 19 Matriks Hasil Penelitian	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Toko Sports Station Galaxy Mall	3
Gambar 1. 2 Perkembangan Pendapatan PT MAP Aktif Adiperkasa Tbk	4
Gambar 1. 3 Rating Ulasan Sports Station Galaxy Mall	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 3. 1 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Durbin Watson test.....	50
Gambar 3. 2 Kurva Uji F.....	53
Gambar 3. 3 Kurva Uji T	55
Gambar 4. 1 Logo Sports Station.....	57
Gambar 4. 2 Grafik P Plot.....	79
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot	83
Gambar 4. 4 Hasil Kurva Uji F	87
Gambar 4. 5 Hasil Kurva Uji t Variabel X1	89
Gambar 4. 6 Kurva Uji t Variabel X2	90
Gambar 4. 7 Kurva Uji t Variabel X3	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2. Tabulasi Data Karakteristik Responden.....	111
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keragaman Produk (X1) ...	117
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Store Atmosphere (X2).....	120
Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)...	123
Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..	126
Lampiran 7. Uji Validitas	129
Lampiran 8. Uji Reliabilitas	133
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik.....	134
Lampiran 10. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	136
Lampiran 11. Uji F (Simultan).....	137
Lampiran 12. Uji t (Parsial)	137
Lampiran 13. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	137
Lampiran 14. Hasil Plagiasi Turnitin	138

ABSTRAK

**Faradilla Aghnia Alifia, 21042010123, Pengaruh Keragaman Produk,
Store Atmosphere, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya**

Berkembangnya bisnis ritel, terutama di Indonesia memang sangat dipengaruhi oleh perubahan perilaku belanja konsumen. Sports Station merupakan satu di antara bisnis ritel yang dapat bersaing di pasar saat ini dengan menjual berbagai macam produk olahraga. Penelitian ini bermaksud mengetahui pengaruh keragaman produk, *store atmosphere*, serta mutu layanan pada kepuasan pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya. Jenis penelitian ini memanfaatkan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode pengoleksian data pada riset ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner (angket) serta pengolahan dilaksanakan memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 18. Adapun teknik analisis yang dimanfaatkan pada riset yakni memanfaatkan analisis regresi linier berganda. Hasil pada riset ini yakni Keragaman produk, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan berdampak signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya. Sementara hasil pengujian uji t membuktikan yakni keragaman produk, *store atmosphere*, serta mutu layanan berdampak signifikan dengan parsial pada kepuasan pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya.

Kata Kunci : Keragaman Produk, *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Faradilla Aghnia Alifia, 21042010123, *The influence of product diversity, store atmosphere, and service quality on customer satisfaction at Sports Station Galaxy Mall Surabaya*

The development of the retail business, especially in Indonesia, is strongly influenced by changes in consumer shopping behavior. Sports Station is one of the retail businesses that can compete in today's market by selling a variety of sports products. This study aims to determine the effect of product diversity, store atmosphere, and service quality on customer satisfaction at Sports Station Galaxy Mall Surabaya. This type of research utilizes quantitative with an associative approach. The data collection method in this research was carried out through distributing questionnaires (questionnaires) and processing was carried out using SPSS software version 18. The analysis technique used in the research is multiple linear regression analysis. The results of this research are product diversity, store atmosphere, and service quality have a significant impact simultaneously on customer satisfaction at Sports Station Galaxy Mall Surabaya.

Keywords : *Product Variety, Store Atmosphere, Service Quality, Customer Satisfaction.*