

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, SERTA
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN *KONSUMEN FORE
COFFEE* DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

DWI ZHAAFIRA PRATIWI

21012010019/FEB/EM

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

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, SERTA
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *FORE*
COFFEE DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

DWI ZHAAFIRA PRATIWI
21012010019/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 5 Juni 2025**

Dosen Pembimbing Utama


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

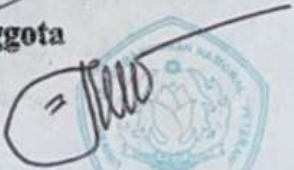
**Tim Penguji
Ketua**


Drs. Ec. Hery Pudjoprastowo, M.M.
NIP. 196203181988031002

Dosen Pembimbing Pendamping


Virginia Mandasari, S.MB, MSM.
NIP. 199109122020122012

Anggota


Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M.
NPT. 20219871010230

**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 BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Zhaafira Pratiwi
NPM : 21012010019
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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, 7 Juni 2025
Yang Membuat pernyataan



Dwi Zhaafira Pratiwi
NPM. 21012010019

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, Serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Fore Coffee* Di Kota Surabaya”** Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini terdapat berbagai rintangan dan tantangan di sepanjang perjalanan penelitian. Namun, berkat dukungan moral, spiritual, dan bantuan nyata dari berbagai pihak, penulis akhirnya mampu mengatasi segala kesulitan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari kontribusi banyak pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang mendalam, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
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 Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, S.E., M.M.CFP. selaku Dosen Wali yang telah memberi penulis bimbingan, bantuan, arahan, pengetahuan, kritik, serta saran selama perkuliahan.
6. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing utama penulis yang telah dengan sabar dan penuh dedikasi membimbing, membantu, dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi. Bimbingan, arahan, kritik dan sarab yang beliau berikan sangatlah berarti bagi penulis.
7. Ibu Virginia Mandasari, S.MB, MSM selaku Dosen Pembimbing kedua penulis yang telah sabar dan penuh dedikasi membimbing, membantu, dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi.
8. Kedua Orang Tua tercinta, terkasih, dan tersayang Ibu dan Bapak. Terima kasih telah mengusahakan segalanya untuk anak bungsumu yang satu ini, terima kasih telah memberikan dukungan baik secara finansial dan non-finansial, doa, restu dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini. Ibu, salah satu orang yang menjadi tempat keluh kesah penulis sekaligus menjadi teman curhat penulis, dan Bapak yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya untuk anak kesayangannya ini. Pak, Bu Terimakasih atas doa hebat yang selalu kalian

panjatkan untuk penulis. Semoga Ibu dan Bapak sehat selalu dan selalu ada dalam lindungan Allah SWT, dan selalu ada dalam setiap episode kehidupan penulis. Penulis meminta maaf belum bisa memberikan yang terbaik dan penulis berharap suatu saat nanti Ibu dan Bapak bisa bangga dengan anak bungsunya ini.

9. Kepada kakak dan ponakan penulis tercinta yang telah memberikan dukungan dan dorongan yang tiada henti selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk semua dukungan dan semangatnya dalam setiap langkah dan keputusan yang diambil oleh penulis.
10. Kepada Sahabat seperjuangan Wulan, Reta, Arealdo, dan Sherly yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih atas petualangan yang luar biasa ini, untuk canda, tawa, dukungan, hiburan, serta semangat yang diberikan kepada penulis. Pertemuan kita memang sangatlah singkat, namu terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
11. Kepada teman tercinta Destani dan Michel. Terima kasih selalu menemani, memberikan semangat, dan menghibur penulis selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih selalu menyempatkan waktu untuk selalu menemani penulis, semoga persahabatan ini tetap abadi hingga kita bertemu dititik kesuksesan.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha sekeras ini dan pantang menyerah selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih sudah

bertahan diberbagai tekanan dan rintangan, hingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan.

Penulis menyadari bahwa hanya Allah SWT yang memiliki kesempurnaan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik baiknya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 28 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORSINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Tinjauan Teori	17
2.2.1 Pemasaran	17
2.2.2 Strategi Pemasaran.....	18
2.2.3 Bauran Strategi Pemasaran	19
2.2.4 Perilaku Konsumen.....	21
2.2.5 Store Atmosphere	23
2.2.6 Persepsi Harga	27
2.2.7 Kualitas Layanan	29
2.2.8 Kepuasan Konsumen	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	33
2.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	35
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.4 Kerangka Konseptual	37

2.5 Hipotesis	38
BAB III	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	39
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	43
3.2 Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data.....	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.4.1 Uji Validitas.....	47
3.4.2 Uji Reliabilitas	47
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	48
3.5.1 Teknik Analisis Data	48
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Formatif	50
3.5.3 Cara Kerja PLS	53
3.5.4 Langkah-Langkah PLS	53
3.5.5 Asumsi PLS	59
3.5.6 Ukuran Sampel	59
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1 Profil Perusahaan	60
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	61
4.2.2 Deskripsi Variabel	63
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data.....	72
4.3.1 Evaluasi Outlier	72

4.3.2 Intepretasi Hasil Olah Data PLS	73
4.3.3 Analisis Model PLS	79
4.3.4 Inner Model.....	80
4.3.5 Pengujian Hipotesis	81
4.4 Pembahasan	83
4.4.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	83
4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	85
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Top Brand Index (TBI) Kelompok Makanan dan Minuman.....	5
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 2 Komposisi Responden Sesuai Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Store Atmosphere (X1).....	63
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Harga (X2).....	65
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X3).....	67
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel (Y).....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Outlier Residuals Statistics.....	73
Tabel 4. 8 <i>Outer Loadings (Mean,STDEV, T-Values, P-Value)</i>	74
Tabel 4. 9 Cross Loading	76
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE)	77
Tabel 4. 11 Composite Reliability	78
Tabel 4. 12 Latent Variable Correlation	79
Tabel 4. 13 R-Square.....	80
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean,STDEV, T-Values, P-Values).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Indikator Reflektif.....	51
Gambar 3. 2 Model Indikator Formatif.....	52
Gambar 3. 3 Model Diagram Jalur.....	55
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R Square	79
Gambar 4. 2 Inner Model dengan Nilai Koefisien dan P-Value (Output Bootstraping).....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner Penelitian.....	97
Lampiran 3 Intepretasi Hasil Olah Data PLS.....	102

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, SERTA
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN *KONSUMEN FORE
COFFEE* DI KOTA SURABAYA**

OLEH:

**DWI ZHAAFIRA PRATIWI
21012010019/FEB/EM**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif setelah pembelian yang mencerminkan perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kinerja produk ataupun layanan yang diterima. Sehingga kepuasan konsumen merupakan hal penting, karena bisa mendukung kelangsungan bisnis. Sehingga perusahaan harus mampu memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan serta kebutuhan konsumen untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, serta Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen *Fore Coffee* di kota Surabaya. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 112 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis penelitian ini menggunakan metode *partial least squares* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan jika *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Fore Cofffee* di kota Surabaya.

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