

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP D'EDHIE*
KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Disusun oleh :

ERLINA EKA FEBRIANTI

NPM : 2061201002830



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Erlina Eka Febrianti
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002830
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Shop D'edhie* Kota Pasuruan

Pasuruan, 12 Juni 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ir Bambang Sutikno, M.M.)

Dosen Pembimbing II



(Eni Ervantiingsih, S.E., MM)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM.)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankana didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 12 Juni 2024.

TIM PENGUJI :

1. Vita Fibriyani S. Si., M.Si

1. Ketua.....

2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, S.E., MM

3. Anggota.....

Pengesahan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

 Dekan

Dra. A. Ratna Pudvaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Erlina Eka Febrianti

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002830

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Malang, 09 Februari 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jalan Letjen R Suprpto Gang 4/14 RT 02 RW 01
Kelurahan Kandang sapi Kecamatan Panggungrejo

Nomor HP : 085707558319

Nama Orang Tua (Ayah) : Suroto
(Ibu) : Agustining Muktyowati

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SDN Kebonagung Pasuruan

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 4 Pasuruan

Tahun 2020 : Lulus SMA Negeri 4 Pasuruan

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang Bertanda tangan di bawah ini

Nama : Erlina Eka Febrianti

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan Letjen R Suprpto Gg 4/14 RT 2 RW 1 Kelurahan
Kandang sapi, Kecamatan Panggungrejo

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

“Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Shop D’edhie Kota Pasuruan*” adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disestasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Pasuruan, 12 Juni 2024

Yang Membunt

Erlina Eka Febrianti

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop D’edhie* Kota Pasuruan”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Eni Erwantiningsih, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

6. Pemilik *Coffe shop* D'edhie Kota Pasuruan yang telah memberikan bantuan dan ijin kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
7. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner
8. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Ibu Agustining Muktyowati dan Ibu Asminah (almh), untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis selama ini, yang telah membantu penulis terus berjuang untuk mencapai mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala kebaikan di masa depan penulis dapatkan berkat kalian berdua.
9. Saudara laki – laki penulis, Hanif Ainur Ridho terimakasih selalu mendukung mimpi – mimpi penulis.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik saya, Tias Erlina dan Cindy Dwi, yang telah menjadi tempat curhat dan pendengar setia semua keluhan kesahku selama ngerjain skripsi ini. Dukungan kalian, baik mental maupun material, bener-bener membuat aku kuat.
11. Teman – teman seperjuang selama masa kuliah, Richadatul aisy, Intan Fami Lutfia Sari, Dyan Try Wulandari, Nur Hasanah, Vanya Shanaz Swananda, Juniar Ekywati, Indah Kharimatus Saidah, Diyah Novitasari, terimakasih telah memberikan semangat setiap harinya, bimbingan bersama dan membantu penulis dalam terselesainya skripsi ini.

12. Terimakasih kepada Taylor Swift, NCT Dream yang telah menemani penulis melalui lagu – lagunya yang memberikan semangat selama proses penulisan skripsi ini.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri karena saya dapat mengendalikan diri saya dari berbagai tekanan yang muncul dalam situasi tertentu dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah pada proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikannya dengan sebaik dan semaksimal mungkin, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kemajuan penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Pasuruan, 12 Juni 2024

Erlina Eka Febrianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kepuasan Pelanggan.....	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Palanggan	10
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	12

B. <i>Store Atmosphere</i>	13
1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	13
2. Unsur-Unsur <i>Store Atmosphere</i>	14
3. Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	14
4. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	15
5. Komponen – Komponen Dasar <i>Store Atmosphere</i>	16
6. Indikator <i>Store Atmosphere</i>	18
C. Kualitas Produk	19
1. Pengertian Kualitas Produk	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	20
3. Unsur-Unsur Kualitas Produk	21
4. Indikator-Indikator Kualitas Produk	23
D. Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Terikat	24
1. Hubungan <i>Atmosphere Store</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .	24
2. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	25
3. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
E. Penelitian Terdahulu	26
F. Kerangka Konseptual	30
G. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Definisi Operasional Variabe	33
1. Desain Penelitian	33

2. Variabel Bebas (Independent Variable).....	34
3. Variabel terikat (dependent variable)	36
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel	38
E. Jenis dan Sumber Data	39
1. Jenis Data	39
2. Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Metode Observasi	40
2. Wawancara.....	41
2. Kuisisioner.....	41
3. Studi Kepustakaan	41
G. Teknik Pengolahan Data	42
1. Editing.....	42
2. Coding (Pengkodean).....	42
3. Tabulasi.....	42
4. Pemberian skor atau nilai.....	43
H. Teknik Analisis Data.....	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Instrumen Penelitian.....	45

3. Uji Instrumen Penelitian	45
4. Uji Asumsi Klasik	46
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
6. Analisis Koefisien Determinan (Adjusted R ²).....	49
7. Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. Hasil Penelitian.....	55
1. Uji Instumen Penelitian	55
2. Analisis Deskriptif.....	57
a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	57
a. Analisis Deskriptif Variabel.....	57
3. Uji Asumsi Klasik	74
4. Analisis Regresi Linear Berganda	
5. Analisis Koefisien Determinan (R ²).....	83
6. Uji Hipotesis.....	85
a. Uji Simultan (Uji F)	85
b. Uji Parsial (Uji T).....	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian	87
1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90

3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

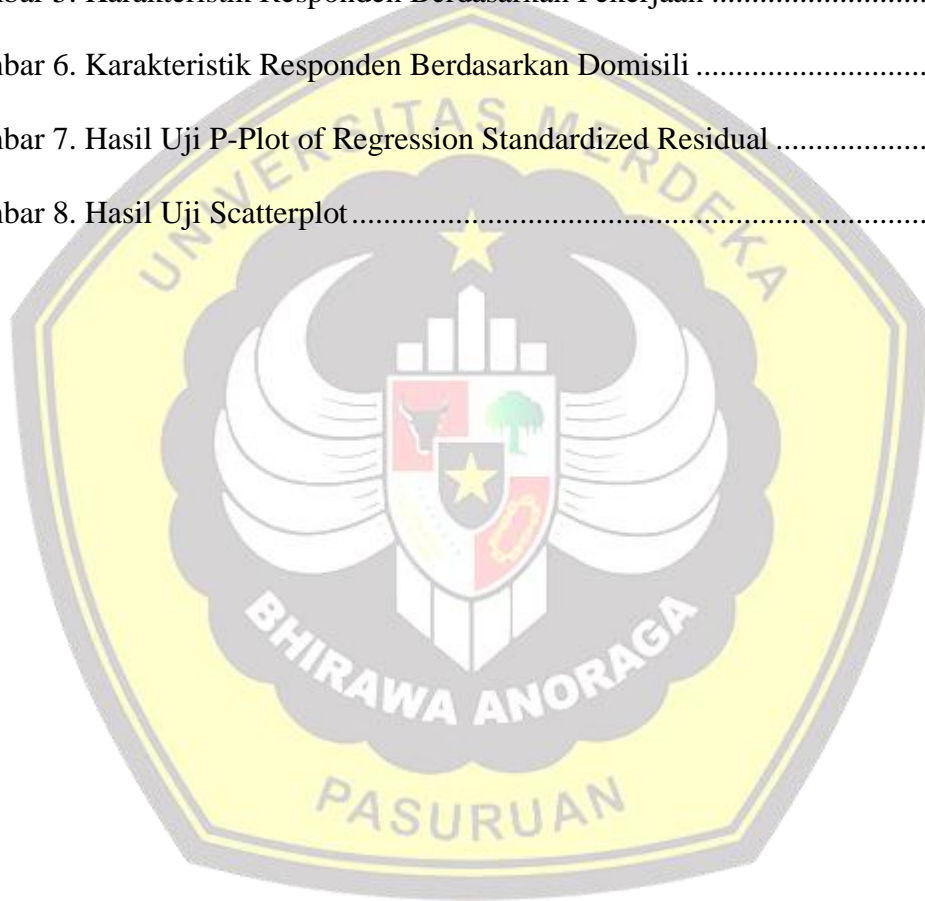


DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2 Menu Makanan dan Minuman	54
Tabel 3. Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 10. Deskriptif Jawaban Variabel <i>Store Atmosphere</i>	66
Tabel 11. Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Produk	70
Tabel 12. Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 13. Hasil Uji One - Sample Kolmogorov Smirnov	75
Tabel 14. Hasil Uji Multikoleniaritas.....	77
Tabel 15. Hasil Uji Linearitas	79
Tabel 16. Hasil Uji Autokorelasi	80
Tabel 17. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 18. Hasil Analisis Koefisien Dterminasi R ²	84
Tabel 19. Hasil Uji Simultan.....	85
Tabel 20. Hasil Uji Parsial	86

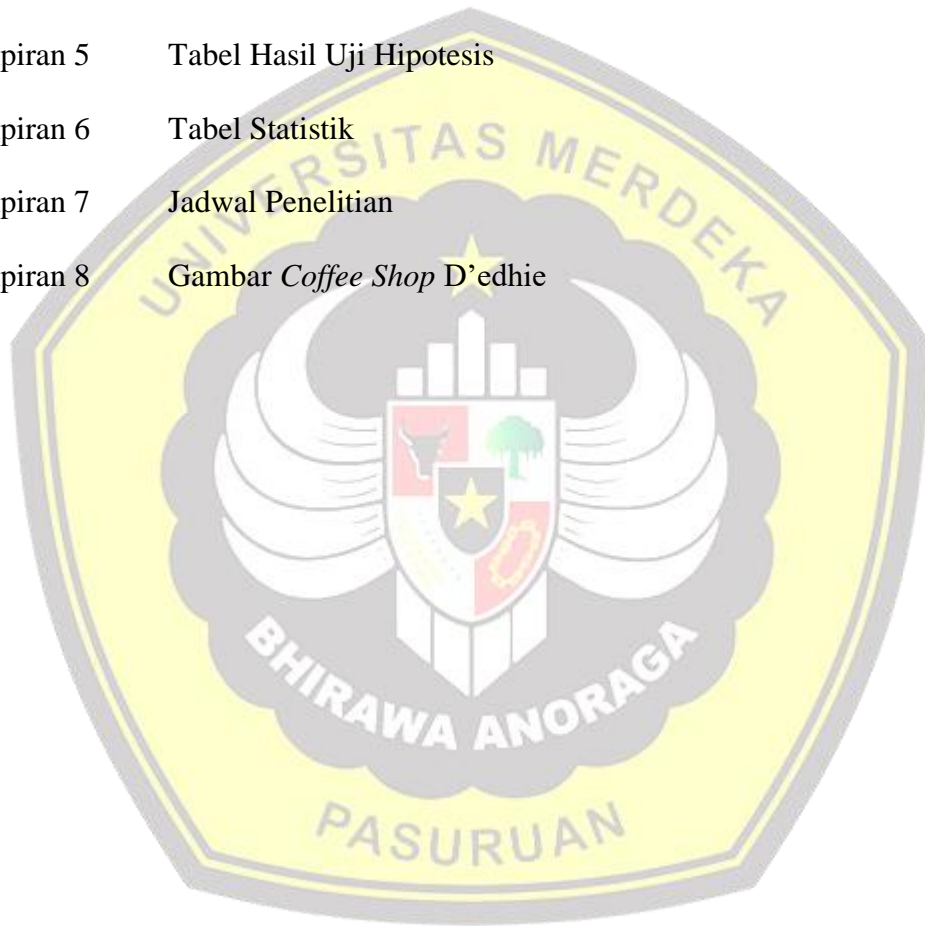
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	31
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	64
Gambar 7. Hasil Uji P-Plot of Regression Standardized Residual	75
Gambar 8. Hasil Uji Scatterplot	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Analisis Deskriptif Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 5 Tabel Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 6 Tabel Statistik
- Lampiran 7 Jadwal Penelitian
- Lampiran 8 Gambar *Coffee Shop D'edhie*



PENGARUH *STORE ATMOSHPHERE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP D'EDHIE* KOTA PASURUAN

Erlina Eka Febrianti¹, Bambang Sutikno², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pauruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : erlinaekaf@gmail.com, bambangsutikno@gmail.com,
enierwanti232@gmail.com

Abstrak

Perkembangan industri kuliner khususnya tren bisnis kedai kopi di Indonesia berkembang cukup pesat pada tahun 2021. Kedai kopi saat ini dengan mudah di temukan di Indonesia. *Coffee shop* kini menjadi tempat yang menarik untuk dikunjungi. Salah satunya yakni *coffee shop D'edhie* Kota Pasuruan yang memiliki konsep kreatif dan inovatif dengan menonjolkan *store atmosphere* dan menjual berbagai jenis olahan *coffee*, *snack*, dan beberapa makanan berat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop D'edhie* Kota Pasuruan. populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *coffee shop D'edhie*, yang tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel *non probability* dan jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 55 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *store atmosphere* dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000. 2) *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop D'edhie* dengan nilai signifikansi 0,000. 3) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop D'edhie* dengan nilai signifikansi 0,000.

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

**PENGARUH *STORE ATMOSHPHERE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP D'EDHIE*
KOTA PASURUAN**

Erlina Eka Febrianti¹, Bambang Sutikno², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pauruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : erlinaekaf@gmail.com, bambangsutikno@gmail.com,
enierwanti232@gmail.com

Abstrak

The development of the culinary industry, especially the trend of the coffee shop business in Indonesia, is growing quite rapidly in 2021. Coffee shop are now easily found in Indonesia. Coffee shop is now an interesting place to visit. One of them is the D'edhie Pasuruan City coffee shop which has a creative and innovative concept by highlighting the store atmosphere and selling various types of processed coffee, snacks, and some heavy foods. This research aims to determine the influence of store atmosphere and product quality on customer satisfaction at the D'edhie coffee shop, Pasuruan City. The population in this study is D'edhie coffee shop customers, whose exact population size is not known. In this research, researchers used non-probability samples and the number of samples from this research was 55 respondents. The research results show that 1) store atmosphere and product quality simultaneously influence customer satisfaction with a significance value of 0.000. 2) store atmosphere influences customer satisfaction at D'edhie coffee shop with a significance value of 0.000. 3) product quality influences customer satisfaction at D'edhie coffee shop with a significance value of 0.000.

Keywords: Store Atmosphere, Product Quality, Customer Satisfact