

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KERAGAMAN PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AWANBREW COFFEE KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

**IZZAH RIASTITI CHAIRUNNISAA**

**NPM: 2061201002852**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Izzah Riasiti Chairunnisaa

NPM : 2061201002852

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pasuruan, 6 Juli 2024

Yang membuat,



Izzah Riasiti Chairunnisaa

## TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 2024.

### TIM PENGUJI

1. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

1. Ketua.....

2. Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM

2. Sekretaris.....

3. Hari Wahyuni, SE., MM.

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Izzah Riasiti Chairunnisaa  
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002852  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Keragaman  
Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan Awanbrew Coffee  
Kota Pasuruan

Pasuruan, 6 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM.)

Dosen Pembimbing II



(Hari Wahyuni, SE., MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM.)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Izzah Riastiti Chairunnisaa

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002852

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 17 Oktober 1999

Alamat : Karang Anyar Tengah Desa Karang Sentul  
RT 03/RW 06 Kecamatan Gondangwetan  
Kabupaten Pasuruan

Nama Orang Tua

Ayah : Muhammad Karimuljali

Ibu : Epril Wahyu Caturisari

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Kebonsari Kota Pasuruan : Tahun 2005 - 2011
2. SMP Negeri 2 Kota Pasuruan : Tahun 2011 - 2014
3. SMA Negeri 1 Kota Pasuruan : Tahun 2014 - 2017
4. Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang : Tahun 2017 - 2020
5. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan tahun 2020

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Awanbrew Coffee Kota Pasuruan”**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu serta memberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Ibu Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM. selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing selama proses penyusunan skripsi.

5. Ibu Hari Wahyuni, SE., MM. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas dan selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Bambang Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas dan selaku dosen penguji yang telah menguji skripsi penulis, meberikan masukan dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu.
7. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan membantu selama proses perkuliahan.
8. Orang tua saya Bapak Muhammad Karimuljali dan Ibu Epril Wahyu Caturhari, serta adik saya Muhammad Hamid I'zaz Karim selaku keluarga tercinta saya yang senantiasa memberikan dukungan dan doa selama ini serta motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
9. Sahabat-sahabat terdekat yang bersedia menemani, membantu dan memberikan semangat, motivasi dan doa untuk kelancaran skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Izzah Riastiti Chairunnisaa diri saya sendiri yang sudah berjuang keras dan bertahan sampai saat ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dalam perjalanan panjang ini serta berbagai rintangan yang dihadapi tetapi masih bisa kuat dan tidak pernah memutuskan mnyerah dalam menghadapi semua proses hingga terselesaikannya pencapaian baru ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Pasuruan, 6 Juli 2024



Izzah Riastiti Chairunnisaa





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kepuasan Pelanggan.....	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	11
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12

4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
B. <i>Store Atmosphere</i> .....	14
1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	14
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Store Atmosphere</i> .....	15
3. Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	18
C. Keragaman Produk .....	19
1. Pengertian Produk .....	19
2. Pengertian Keragaman Produk .....	20
3. Dimensi Keragaman Produk .....	21
4. Indikator Keragaman Produk.....	22
D. Kualitas Pelayanan .....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	22
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
E. Penelitian Terdahulu.....	28
F. Kerangka Konseptual.....	33
G. Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat .....	34
1. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> , Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35

4. Hubungan Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
5. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> , Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
H. Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Definisi Operasional Variabel .....	40
1. Variabel bebas ( <i>Independent variable</i> ).....	40
2. Variabel terikat ( <i>Dependent variable</i> ) .....	44
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	45
C. Lokasi Penelitian .....	45
D. Metode Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data .....	49
1. Uji Instrumen Penelitian.....	49
2. Analisis Deskriptif.....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	52
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
5. Pengujian Hipotesis.....	55
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
7. Uji Pengaruh Dominan .....	57

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Hasil Penelitian .....	58
1. Gambaran Objek Penelitian .....	58
2. Uji Instrumen Penelitian .....	59
3. Deskripsi Data Penelitian .....	61
4. Uji Asumsi Klasik .....	84
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94
7. Pengujian Hipotesis.....	100
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	105
1. Pengaruh Store Atmosphere, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105
2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	109
3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	111
4. Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	113
5. Pengaruh Store Atmosphere, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>122</b>
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	124

**DAFTAR PUSTAKA**

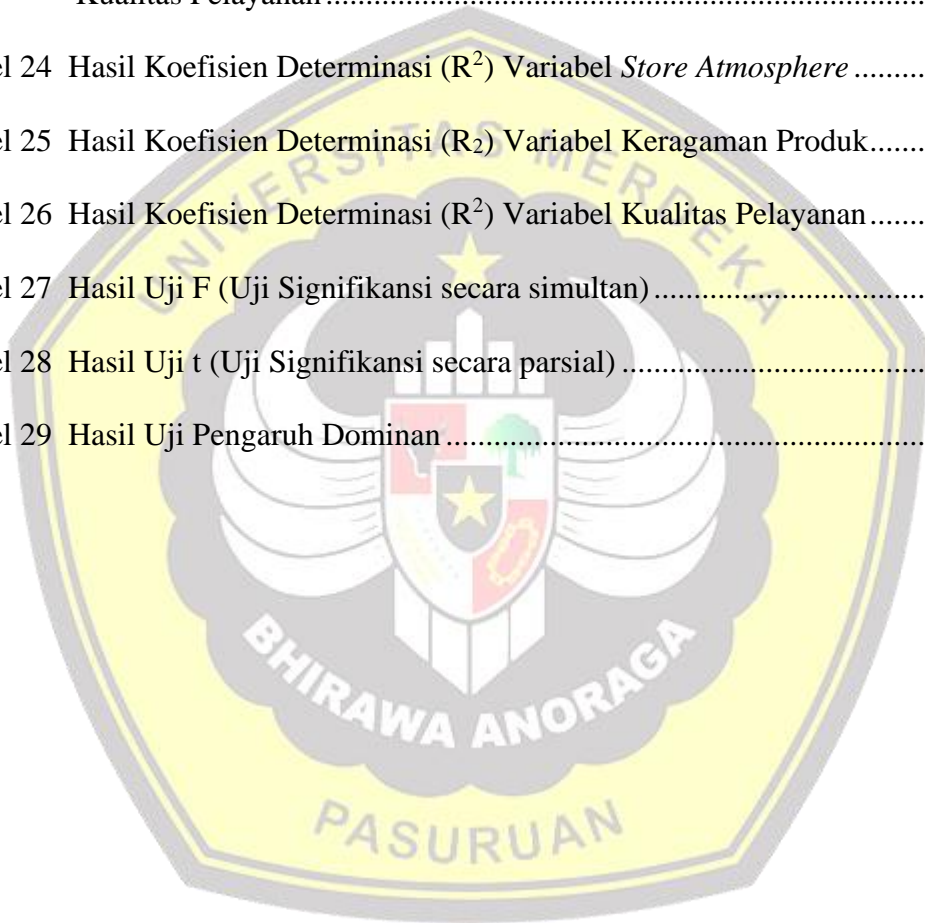
**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Penjualan Awanbrew Coffee Sebelum dan Setelah Renovasi .....	3
Tabel 2	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3	Keterangan Jawaban Responden.....	51
Tabel 4	Keterangan Nilai Interval.....	52
Tabel 5	Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 7	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	63
Tabel 8	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 9	Karakteristik Berdasarkan Domisili Responden.....	65
Tabel 10	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
Tabel 11	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	67
Tabel 12	Deskriptif Jawaban Responden Store Atmosphere (X <sub>1</sub> ).....	69
Tabel 13	Deskriptif Jawaban Responden Keragaman Produk (X <sub>2</sub> ).....	72
Tabel 14	Deskriptif Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> ) .....	76
Tabel 15	Deskriptif Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Y).....	80
Tabel 16	Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	84
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 18	Hasil Uji Linearitas .....	89
Tabel 19	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 20	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Variabel Store Atmosphere, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan .....	95

Tabel 21	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Store Atmosphere dan Keragaman Produk.....	96
Tabel 22	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 23	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 24	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	98
Tabel 25	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Keragaman Produk.....	98
Tabel 26	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Kualitas Pelayanan.....	99
Tabel 27	Hasil Uji F (Uji Signifikansi secara simultan).....	100
Tabel 28	Hasil Uji t (Uji Signifikansi secara parsial).....	103
Tabel 29	Hasil Uji Pengaruh Dominan.....	104



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 2 Logo Awanbrew Coffee .....	58
Gambar 3 QR Barcode Kuesioner.....	62
Gambar 4 Hasil Uji Normal P-Plot.....	85
Gambar 5 Hasil Uji Scatterplot.....	88





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 RINCIAN WAKTU PENELITIAN

LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3 ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN

LAMPIRAN 4 HASIL ANALISIS DATA

LAMPIRAN 5 DAFTAR R TABEL, F TABEL DAN T TABEL



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KERAGAMAN PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AWANBREW COFFEE KOTA PASURUAN**

**<sup>1</sup>Izzah Riastiti Chairunnisaa, <sup>2</sup>Eva Mufidah, <sup>3</sup>Hari Wahyuni**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: [ryastiti@gmail.com](mailto:ryastiti@gmail.com)<sup>1</sup>, [evamufidah@unmerpas.ac.id](mailto:evamufidah@unmerpas.ac.id)<sup>2</sup>,  
[yuniprasetya55@gmail.com](mailto:yuniprasetya55@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Awanbrew Coffee Kota Pasuruan. Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah melakukan minimal 1 kali pembelian di Awanbrew coffee dalam kurun waktu 1 tahun dengan usia 19-40 tahun dengan metode *non probability sampling*. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga terdapat 73 responden sebagai sampel dan analisis data dilakukan menggunakan program SPSS. Analisis yang digunakan adalah Uji Instrumen, Analisis Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis serta Uji Pengaruh Dominan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *store atmosphere*, keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial *store atmosphere* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keragaman bobot dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi didapatkan yaitu  $R^2$  sebesar 0,570 atau 57,0% dengan nilai  $X_1$  sebesar 0,401 atau 40,1%, nilai  $X_2$  sebesar 0,545 atau 54,5% dan nilai  $X_3$  sebesar 0,518 atau 51,8%.

**Kata kunci:** *store atmosphere*, keragaman produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan