

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI Mr. BLEK KOLAM PANCING DAN RESTO PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

BAYU SETYO DARMO SUSILO

NPM: 2261201003151



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

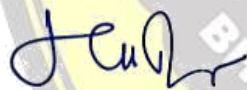
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bayu Setyo Darmo Susilo
NPM : 2261201003151
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mr. Blek Kolam Pancing Dan Resto Pasuruan

Pasuruan, 21 Juli 2026

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Dra. Sri Hastari, M.M)

Dosen Pembimbing II



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi




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

HALAMAN 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 Manajemen, pada tanggal 21 Juli 2026

TIM PENGUJI :

1. Nurul Akramiah, S.E, M.M

1. Ketua.....

2. Dra. Sri Hastari, M.M

2. Sekretaris.....

3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Bayu Setyo Darmo Susilo
2. NPM : 2261201003151
3. Alamat Rumah : Jl. Sunan Ampel, RT. 002, RW. 006, Kelurahan
Petamanan, Kecamatan Panggungrejo, Kota
Pasuruan.

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI Mr. BLEK KOLAM PANCING
DAN RESTO PASURUAN”

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah
Orang lain baik berupa Artikel: Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari
ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami
bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan
Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Pasuruan.

Pasuruan, 21 Juli 2026

Yang Membuat



Bayu Setyo Darmo Susilo

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Mr. Blek Kolam Pancing dan Resto

Jl. Taman Dayu, Ketanireng, Kec. Prigen, Pasuruan, Jawa Timur, 67157.

Telp. 0815-1418-2319

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indra Putra Wira

Jabatan : Pemilik Usaha

Alamat : Jl. Taman Dayu, Ketanireng, Kec. Prigen, Pasuruan, Jawa Timur.

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan :

Nama : Bayu Setyo Darmo Susilo

NPM : 2261201003151

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Universitas : Merdeka Pasuruan

Telah selesai melakukan penelitian di Mr. Blek Kolam Pancing dan Resto pada jangka waktu selama bulan Mei 2026, guna untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MR BLEK KOLAM PANCING DAN RESTO PASURUAN"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pasuruan, 06 Juni 2026



Indra Putra Wira

Owner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Bayu Setyo Darmo Susilo

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003151

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Malang, 29 September 2003

Alamat : Jl. Sunan Ampel, RT. 002, RW. 006, Kelurahan
Petamanan, Kecamatan Panggungrejo, Kota
Pasuruan.

Nama orang tua (Ayah) : Amin

(Ibu) : Siti Aminah

Riwayat Pendidikan : 1. TK Pembina Bugul Kidul (2009-2010)
2. SDN Petamanan (2010-2016)
3. SMPN 08 Kota Pasuruan (2016-2019)
4. SMK Negeri 1 Kota Pasuruan (2019-2022)
5. Terdaftar sebagai Mahasiswa Universitas
Merdeka Pasuruan (2022)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, serta syukur dan limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi yang berjudul "PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI Mr. BLEK KOLAM PANCING DAN RESTO PASURUAN" dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mr. Blek Kolam Pancing dan Resto Pasuruan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Selama proses penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kesehatan kepada penulis selama pengerjaan skripsi dan diberi kelancaran hingga selesai tepat waktu.
2. Dr. Muhammad Misdram, S. Kom., M.M., M.Kom selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

4. Dra. Sri Hastari, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dra. Ratna Pudyaningsih, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang tak kenal lelah memberikan arahan, bimbingan dan ilmu yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan segenap staff administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah membantu serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Amin dan Ibu Siti Aminah, selaku orang tua saya yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan kepercayaan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman mahasiswa Angkatan 2022 yang telah menghibur dan memberikan semangat serta motivasi bagi penulis.
9. Semua pihak yang membantu baik secara langsung atau tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Andika Permaeswari. Terimakasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik waktu maupun tenaga kepada penulis.

11. Kepada teman sekaligus sahabat, Andrian Titus yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada diri sendiri, Bayu Setyo Darmo Susilo yang sudah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan sehingga belum dapat dikatakan sempurna. Kekurangan tersebut dapat ditemukan baik pada isi pembahasan maupun penyajian penulisannya. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran, serta masukan yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan karya ilmiah di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi salah satu referensi yang berguna bagi mahasiswa, peneliti, maupun pihak lain yang membutuhkan.

Pasuruan, 21 Juli 2026



Bayu Setyo Darmo Susilo

DAFTAR ISI

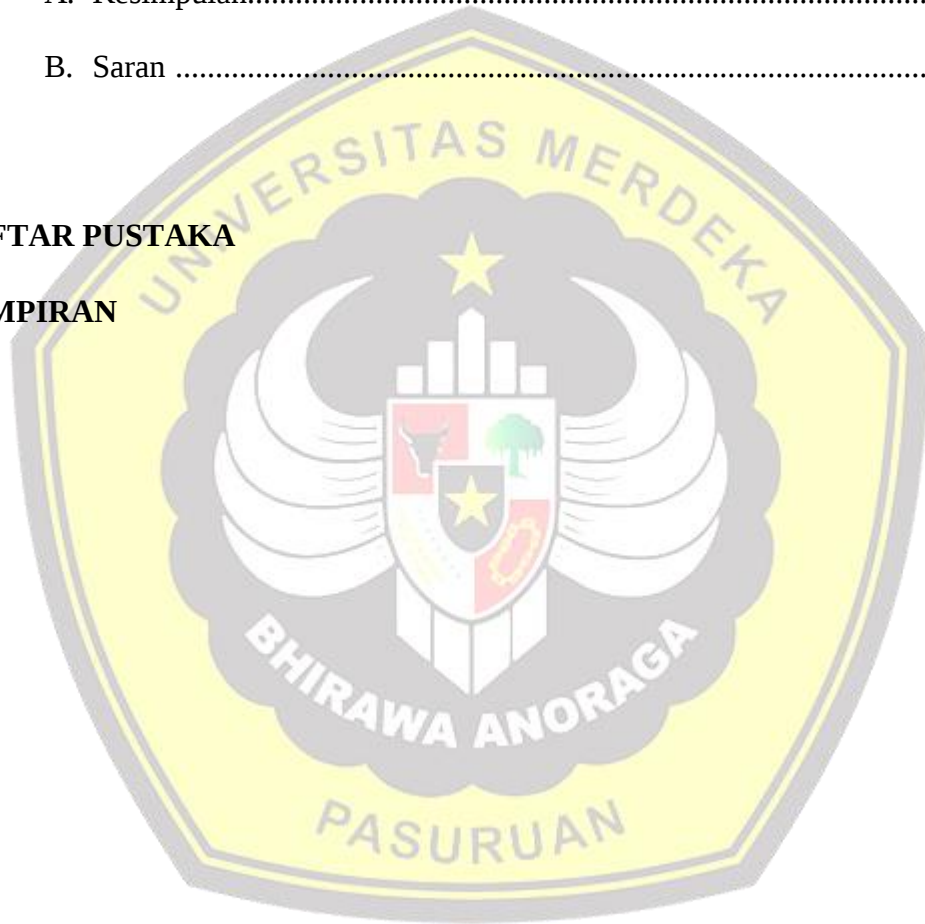
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kepuasan Pelanggan	13
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2. Mempertahankan Kepuasan Pelanggan	15

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	18
B. <i>Store Atmosphere</i>	20
1. Definisi <i>Store Atmosphere</i>	20
2. Elemen <i>Store Atmosphere</i>	22
C. Kualitas Pelayanan	26
1. Definisi Kualitas Pelayanan	26
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	27
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	28
4. Indikator Kualitas Pelayanan	33
D. Hubungan Antar Variabel	35
E. Hasil Penelitian Terdahulu	40
F. Kerangka Berfikir	44
G. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Desain Penelitian.....	48
B. Definisi Operasional Variabel.....	48
C. Ruang Lingkup Penelitian	52
D. Lokasi Penelitian	52
E. Populasi dan Sampel	52
F. Jenis Data dan Sumber Data.....	54
G. Teknik Pengumpulan Data	56
H. Teknik Analisis Data.....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
B. Hasil Penelitian	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

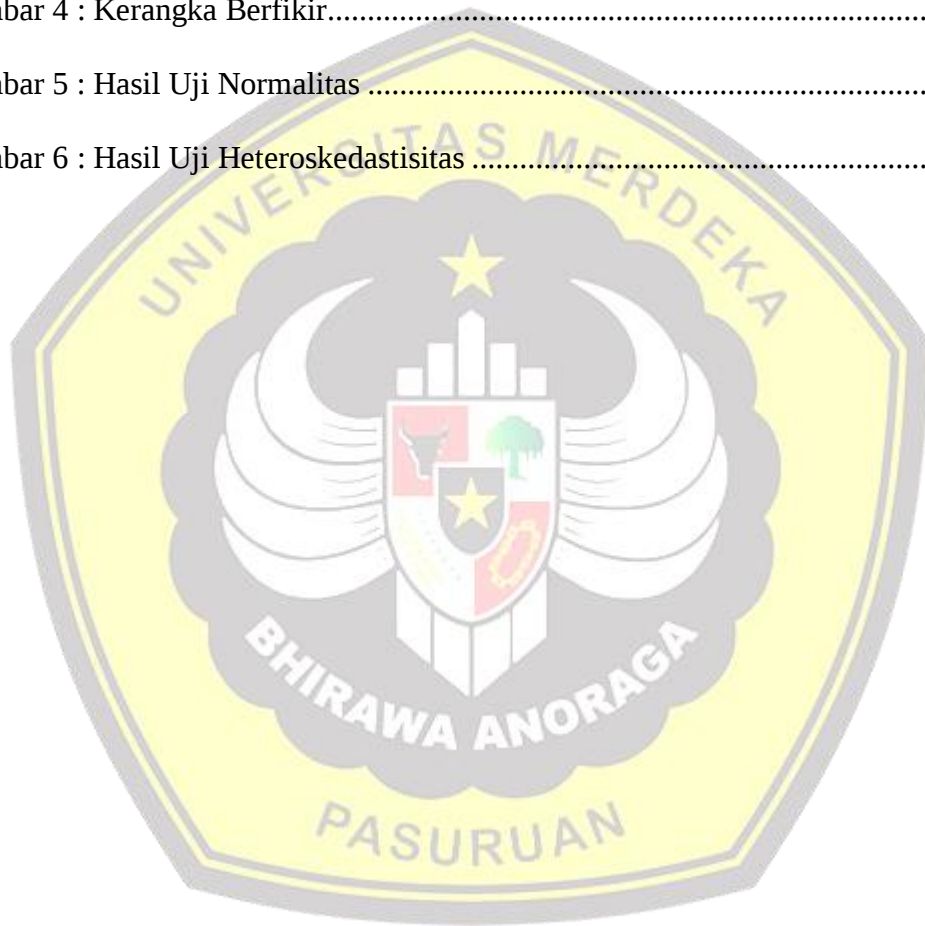


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2 : Skala Likert	55
Tabel 3 : Keterangan Jawaban Responden.....	57
Tabel 4 : Keterangan Nilai Interval.....	58
Tabel 5 : Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 7 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 8 : Karakteristik Usia Responden.....	72
Tabel 9 : Deskriptif Jawaban <i>Store Atmosphere</i>	74
Tabel 10 : Deskriptif Jawaban Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 11 : Deskriptif Jawaban Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 12 : Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	87
Tabel 13 : Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel 14 : Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 15 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 16 : Hasil Analisis Koefisien Determinasi	94
Tabel 17 : Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 18 : Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 19 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Tampak dari Mr. Blek Kolam Pancing dan Resto	3
Gambar 2 : Ulasan dan Review Online Mr. Blek	5
Gambar 3 : Contoh Ulasan Positif dari Konsumen Mr. Blek	7
Gambar 4 : Kerangka Berfikir.....	44
Gambar 5 : Hasil Uji Normalitas	87
Gambar 6 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Analisis Deskriptif

Lampiran 5 : Hasil Analisis Data



Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan di Mr. Blek Kolam Pancing dan Resto Pasuruan

Bayu Setyo Darmo Susilo¹, Sri Hastari², Agnes Ratna Pudyaningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

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

Email : bayusetyo463@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com²,
ratnahend@gmail.com³

ABSTRAK

Persaingan usaha kuliner yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mampu menciptakan suasana tempat yang nyaman serta memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mr Blek Kolam Pancing dan Resto Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Mr Blek Kolam Pancing dan Resto Pasuruan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) *store atmosphere* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel *store atmosphere* dan kualitas pelayanan sebesar 65,7%, sedangkan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik suasana toko dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada Mr Blek Kolam Pancing dan Resto Pasuruan.

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