

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, FASILITAS, PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PUJASERA DE BOIM CAFE KEPUTIH SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

AMITA SARI

14110017

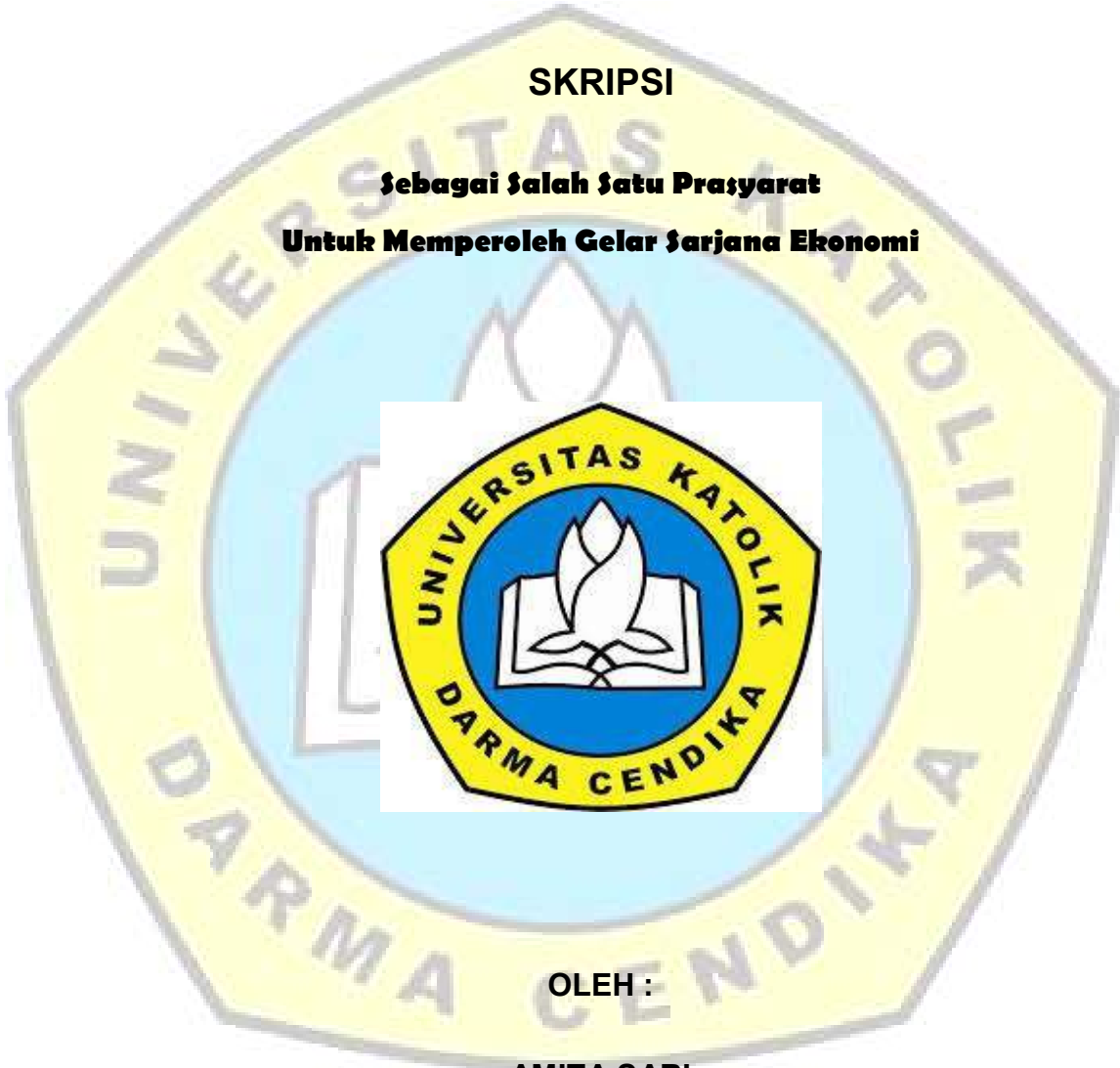
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**

2018

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, FASILITAS, PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PUJASERA DE BOIM CAFE KEPUTIH SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

AMITA SARI

14110017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arnita Sari

NPM : 14110017

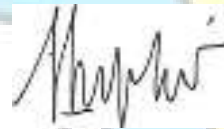
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Admosphere*, Fasilitas, Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya

Pembimbing

Tanggal, 26 Juli 2018

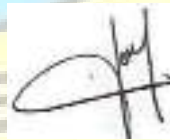


Thyophoida W.S.P. S.E., M.M.

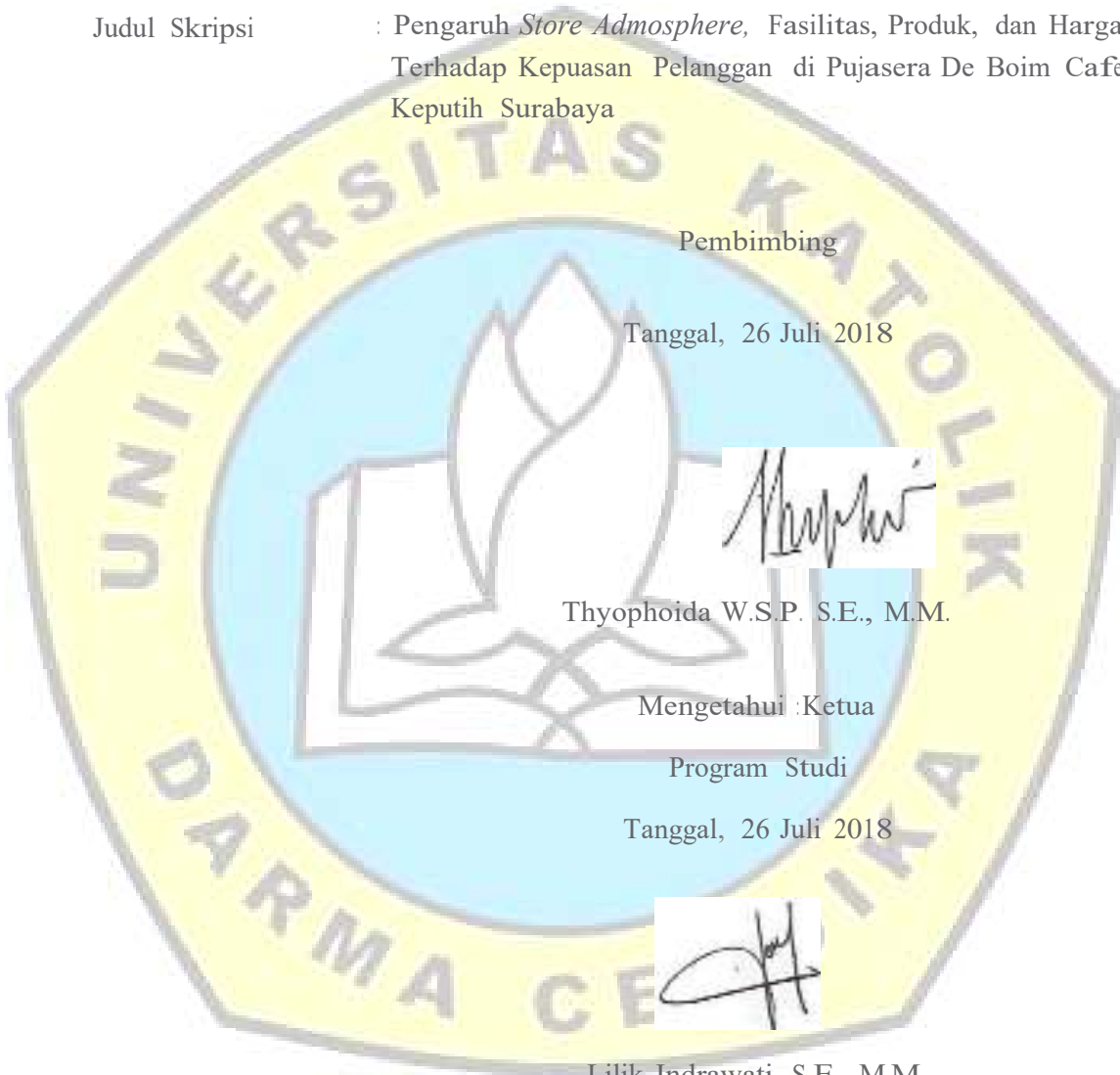
Mengetahui :Ketua

Program Studi

Tanggal, 26 Juli 2018



Lilik Indrawati, S.E., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Arnita Sari dengan NPM 14110017

Telah diuji pada 30 Juli 2018

Dinyatakan LULUS oleh:



Ketua Tim Penguji

Lilik Indrawati, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fafailtas Ekonomi,

Ketua Program Studi,

Lilik Indrawati, S.E., M.M.

Lili S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi "PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, FASILITAS, PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUJASERA DE
BOIM CAFE KEPUTIH SURABAYA"

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Pada Hari Senin, 30 Juli 2018

Disusun oleh:

Nama : AMITA SARI

NPM : 14110017

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : MANAJEMEN

Tim Penguji

Nama

1. Lilik Indrawati, S.E., M.M.(Ketua Dosen Penguji)

..... 

2. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.(Dosen Penguji 1)



3. Thyophoida. W. S. P., M.M.(Dosen Pembimbing)

..... 

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AMITA SARI

NPM :14110017

Alamat Asli :JL. HayamWuruk | RT/RW: 001/005, Desa
Wlingi, Kecamatan Wlingi - Blitar

Nomor Identitas (KTP) : 3505175504950001

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Kerja Praktek dengan judul :

PENGARUH STORE ATMOSPHERE, FASILITAS, PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUJASERA DE BOIM CAFE KEPUTIH SURABAYA

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Laporan kerja praktek ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan nilai mata kuliah kerja praktek.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, Juli 2018

Hormat saya,



Amita Sari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Fasilitas, Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program starta satu (S-1) pada Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis berkat adanya bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophoida W.S.P. S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam membantu saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan selaku Dosen Penguji 1 (satu) yang telah banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
4. Ibu V Ratna Inggawati, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji 2 (dua) yang telah banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
5. Ibu Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M., selaku Dosen Wali pada tahun akademik 2014/2015 yang telah membantu dalam perwalian setiap semester.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Bapak/ Ibu staff dan karyawan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah banyak membantu selama saya menjadi mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
8. Romo Andre yang telah memberikan banyak kepercayaan dan kesempatan kepada saya untuk berkuliah dengan bantuan Beasiswa Dominikan.
9. Pengurus Misereor APTIK, yang telah memberikan banyak kepercayaan dan kesempatan kepada saya untuk berkuliah dengan bantuan Beasiswa Misereor APTIK.

10. Bapak dan Ibu pendamping Beasiswa Dominikan-APTİK yang telah banyak memberikan banyak pelatihan, doa dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga besar saya yang selalu mendoakan serta mendukung saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
12. Orang yang saya sayangi Aryanto Stefanus, Vincentius Bagus, Vitania Windy, Debby Natalia, Valeria Jovita, Lintang Megawati, Ignasius Steven, Ratna Devita, Kathryn Gabriella, teman-teman Beasiswa Dominikan-APTİK dan teman-teman lainnya di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah banyak membantu doa serta memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan.
13. Teman-teman Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, dan Fakultas Hukum Angkatan 2014 yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, serta pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 26 Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Oleh:

Amita Sari



Di era globalisasi saat ini banyak kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis, hal tersebut membuat berbagai pengusaha berlomba untuk merebut dan mempertahankan pelanggan. Persaingan yang sangat ketat menuntut para pengusaha untuk dapat menentukan strategi yang tepat dalam berkompetisi, yaitu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan yang selalu bervariasi. Salah satu upaya untuk dapat bersaing adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, fasilitas, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah pengunjung Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya, dengan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, dengan alat analisis menggunakan SPSS 19.0. Berdasarkan hasil perhitungan data dapat dikatakan bahwa nilai kontribusi koefisien determinasi dengan nilai *Adjusted R Square* senilai 0,534 (53,4%), hal ini menunjukkan bahwa kontribusi *store atmosphere*, fasilitas, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan sedang. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa : *Store atmosphere* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} : 2,909 > t_{tabel} : 1,98525$, dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ (5%). Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} : 4,010 > t_{tabel} : 1,98525$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ (5%). Produk (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} : 2,305 > t_{tabel} : 1,98525$, dengan nilai signifikan $0,023 < 0,05$ (5%). Harga (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} : 3,287 > t_{tabel} : 1,98525$, dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ (5%).

Kata kunci : *store atmosphere, fasilitas, produk, harga, dan kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

By: Amita

Sari

In the era of globalization is now a lot of progress and changes that occur in the business world, it makes a wide range of employers compete to win and retain customers. A very tight competition requires employers to be able to determine the right strategy in competition, namely in fulfilling customer needs are always varied. One effort to compete is by paying attention to customer satisfaction. The purpose of this study to determine the effect of store atmosphere, facilities, products, and price to customer satisfaction at Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya. In this study, the population in question is a visitor Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya, with a total sample of 100 respondents. The sampling method used is nonprobability sampling, by means of analysis using SPSS 19.0. Based on calculations of data can be said that the contribution of the coefficient of determination with the value of Adjusted R Square worth 0.534 (53.4%), this shows that the contribution of store atmosphere, facilities, products, and price to customer satisfaction being. Based on t test results showed that: Store atmosphere (X1) significantly affects customer satisfaction with $t_{hitung}: 2.909 > t_{table}: 1.98525$, with significant value $0.005 < 0.05$ (5%). Facilities (X2) significantly affects customer satisfaction with $t_{hitung}: 4,010 > t_{table}: 1.98525$, with significant value $0.000 < 0.05$ (5%). Products (X3) significantly affects customer satisfaction with $t_{hitung}: 2,305 > t_{table}: 1.98525$, with significant value $0.023 < 0.05$ (5%). Price (X4) significantly affects customer satisfaction with $t_{hitung}: 3,287 > t_{table}: 1.98525$, with significant value $0.001 < 0.05$ (5%).

Keywords: store atmosphere, facilities, products, pricing, and customer satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i



ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	11
2.1.1.1 Definisi <i>Store Atmosphere</i>	11
2.1.1.2 Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i>	12
2.1.1.3 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	12
2.1.2 Fasilitas.....	13
2.1.2.1 Definisi Fasilitas	13

2.1.2.2 Pengukur Fasilitas	13
2.1.2.3 Indikator Fasilitas	14
2.1.3 Produk	14
2.1.3.1 Definisi Produk.....	14
2.1.3.2 Karakteristik Produk	15
2.1.3.3 Tingkatan Produk.....	16
2.1.3.4 Indikator Produk	16
2.1.4 Harga	17
2.1.4.1 Definisi Harga.....	17
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga	17
2.1.4.3 Kebijakan Penetapan Harga	18
2.1.4.4 Indikator Harga.....	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	21
2.2.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya	21

2.2.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya	22
2.2.3 Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya	22
2.2.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya	22
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.1 Penelitian 1	23
2.3.2 Penelitian 2	24
2.4 Rerangka Pemikiran.....	25
2.5 Rerangka Konseptual	26
2.6 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Obyek Penelitian.....	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Populasi dan Sampel.....	33
3.6.1 Populasi	33

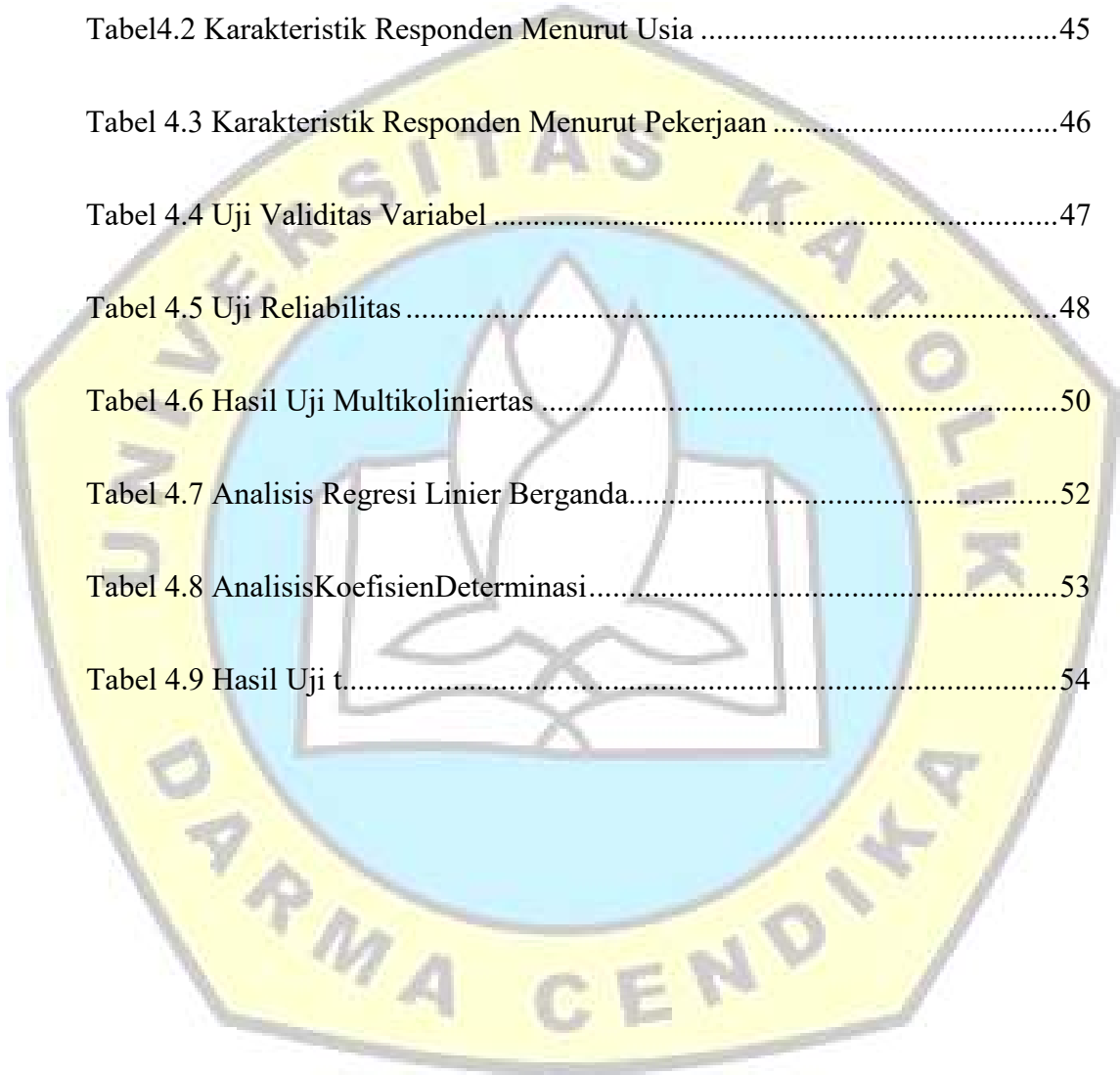
3.6.2 Sampel	33
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas	35
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.2 Analisis Linier Berganda	38
3.8.3 Koefisien Determinasi (R ²)	38
3.8.4 Uji t.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Gambar Umum Obyek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya	41
4.1.2 Struktur Organisasi Pujasera De Biom Cafe Keputih Surabaya	42
4.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab	42
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Janis Kelamin	44
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Perkerjaan.....	46

4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1 Uji Normalitas	48
4.4.2 Uji Multikolinieritas	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.5 Teknik Analisis.....	52
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.5.2 Koefisien Determinasi	53
4.5.3 Uji t.....	54
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

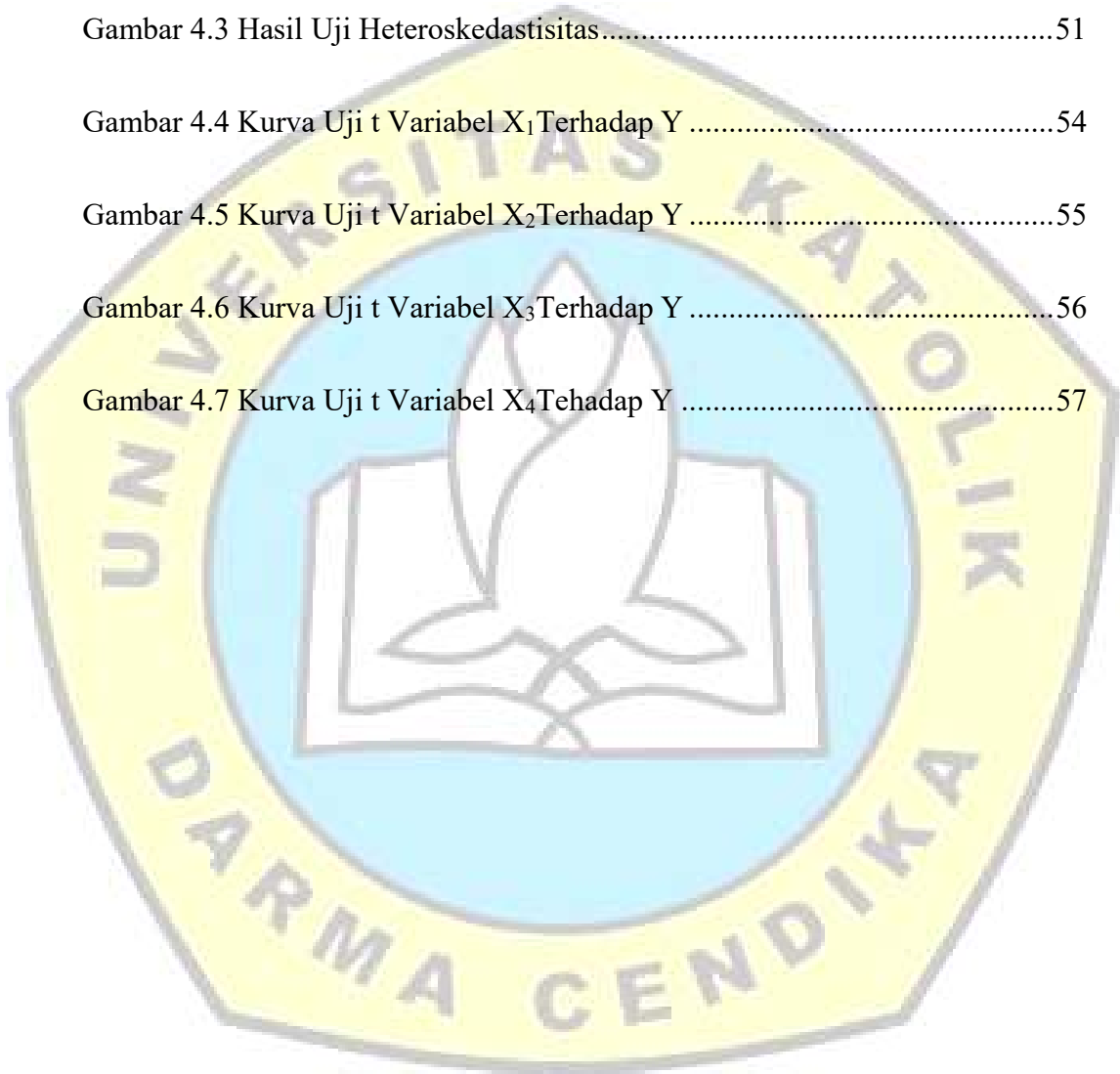
Tabel 1.1 Jumlah Restouran/ <i>Cafe</i> Pada Tahun 2013-2016 Di JawaTimur	2
---	---

Tabel 1.2 Jumlah Restoran/ <i>Cafe</i> Di Daerah Keputih Surabaya.....	6
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel	47
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.8 Analisis Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	26
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pujasera De Boim Cafe Keputih Surabaya.....	42
Gambar 4.2 Garfik Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X_1 Terhadap Y	54
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X_2 Terhadap Y	55
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X_3 Terhadap Y	56
Gambar 4.7 Kurva Uji t Variabel X_4 Terhadap Y	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 : Tabel t

Lampiran 6 : Tabel r



