

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN SEDERHANA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

NETRI YENTI SABEBEGEN
14110033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Netri Yenti Sabebegen
NPM : 14110033
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan *Store Atmosphere*
Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sederhana Di
Surabaya.

Pembimbing

Tanggal : 05 ~~Agust~~ 2019



Thyphoida. W.S.P., S.E., M.M.

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal : 05 ~~Agust~~ 2019



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Netri Yenti Sabebeen** dengan **NPM 14110033**

Telah diuji pada 30 Juli 2019 dan dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji:



Bruno Hami Pahar, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Thyopida W.S.P., S.E., M.M.

Ketua Program Studi



Lilik Indrayati, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH K PRODUK, HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN
SEDERHANA DI SURABAYA**

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan

Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Pada hari, Tanggal **06** Agustus 2019

Disusun oleh

Nama Lengkap : Netri Yenti Sabebegen
NPM : 14110033
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji:

1. Bruno Hami Pahar, S.E., M.M (Ketua)



2. Lilik Indrawati, S.E., M.M. (Anggota)

3. Thyophoida. W.S.P., S.E., M.M. (Anggota)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Netri Yenti Sabebegen
NPM : 14110033
Program Studi : Strata Satu (S1)
Fakultas / Jurusan : Ekonomi/ Manajemen Pemasaran
Alamat lengkap : Nemnemleleu Sipora Selatan Kab. Kepulauan Mentawai
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Sederhana di Surabaya

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah sendiri bukan plagiat atau karya orang lain.
2. Memperbolehkan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika untuk mempublikasikan seluruh / sebagian dari isi skripsi ini ke media publikasi. Dengan mencantumkan nama peneliti serta dosen pembimbing.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ada permasalahan terhadap karya ilmiah ini, maka saya selaku peneliti siap untuk bertanggung jawab sepenuhnya sesuai hukum yang berlaku.

Surabaya, 06 Agustus 2019

Hormat saya



Netri Yenti Sabebegen

KATA PENGANTAR

Segala Puji kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH PRODUK, HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SEDERHANA DI SURABAYA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

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

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Thyophoida W.S.P, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar mendampingi, membantu, memberi kritik dan saran terhadap skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Lilik Indrawati, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika dan selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam perbaikan skripsi saya.
4. Bruno Hami Pahar, S.E.,M.M selaku Dosen Wali dan ketua penguji yang juga membantu memberikan masukan perbaikan skripsi saya.





5. Seluruh Dosen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah dengan sabar mendidik saya selama masa perkuliahan.
6. Orang tua tercinta, ayah (Martinus Sabebegen) Ibu (Serliana) kakak (Irmanelis Sabebegen), dan adik (Anastasia, Jecki Warman) yang telah sangat banyak memberikan doa dan dukungan kepada peneliti, dalam menyelesaikan penelitian.
7. Bapak Bustaman dan Susanto (Manajer) selaku pemilik dari Restoran Padang Sederhana yang sudah bersedia memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesionernya.
9. Sahabat-sahabatku Manajemen Pemasaran angkatan 2014 yang telah banyak memberikan masukan serta canda tawa dan juga kesedihan yang telah kita rasakan selama ini. Terima kasih telah menjadi sahabat selama kuliah dan berlanjut untuk seterusnya.

Peneliti hanya dapat berdoa semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.



Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya,.....

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DATA LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Produk.....	8
2.1.1.1 Pengertian Produk	8
2.1.1.2 Klasifikasi Produk	9
2.1.1.3Sifat-Sifat Produk.....	10
2.1.1.4 Perencanaan Produk	11
2.1.1.5 Tingkat Produk.....	12
2.1.1.6Atribut Produk.....	12





2.1.1.7 Hierarki Produk	13
2.1.2.8 Diferensiasi Produk	14
2.1.2 Harga.....	15
2.1.2.1 Pengertian Harga	15
2.1.2.2 Peranan Utama Harga.....	17
2.1.2.3 Tujuan penetapan Harga.....	18
2.1.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Dalam Penetapan Harga	18
2.1.2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	19
2.1.3 <i>StoreAtmosfer</i>	20
2.1.3.1 Pengertian <i>StoreAtmosfer</i>	20
2.1.3.2 Elemen-elemen <i>StoreAtmosphere</i>	21
2.1.3.3 Bagian-bagian <i>StoreAtmosphere</i>	21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.1.5.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.1.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..	26



2.1.5.3 Pengaruh <i>StoreAtmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	27
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	29
2.3 Rerangka Pemikiran	31
2.4 Kerangka Konseptual	32
2.5 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	33
3.2 Variabel Penelitian	33
3.3 Definisi Operasional Variabel	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1 Jenis Tata	36
3.4.2 Sumber Data.	36
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel	37
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Teknik Analisis Data	38
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.6.2.1 Uji Validitas	38
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	40



3.6.3.1 Uji Asumsi Klasik Normalitas	40
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	40
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas	42
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.6.5 Pengujian Hipotesis	43
3.6.5.1 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	43
3.6.5.2 Uji Parsial (Uji t)	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Makan Sederhana.....	46
4.1.1 Motto Rumah Makan Sederhana	48
4.1.2 Struktur Organisasi	48
4.1.3 Job Desk.....	49
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Pembahasan dan Analisis Data	55
4.3.1 Uji Kuesioner.....	55
4.3.1.1 Uji Validitas	55
4.3.2.1 Uji Reliabilitas.....	56
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.2.1 Uji Normalitas	57
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	58
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.3.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.3.2.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	61



4.4 Uji Hipotesis.....62
4.4.1 Uji t62

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....65
5.2 Saran.....66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Interpretasi Nilai R^2	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Responden Pekerjaan	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kehadiran	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.8	Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.9	Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.10	Hipotesis Uji t	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	31
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Sederhana	49
Gambar 4.2 Uji Normalitas	57
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	59
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X_1 Terhadap Y	62
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X_2 Terhadap Y	63
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X_3 Terhadap Y	64



DATA LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner

LAMPIRAN 3 Uji Validitas dan Reabilitas Produk (X_1)

LAMPIRAN 4 Uji Validitas dan Reabilitas Harga (X_2)

LAMPIRAN 5 Uji Validitas dan Reabilitas *Store Atmosphere* (X_3)

LAMPIRAN 6 Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

LAMPIRAN 7 Uji Normalitas

LAMPIRAN 8 Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas

LAMPIRAN 9 Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi dan Uji

Hipotesis (t)





ABSTRAK

Oleh

Netri Yenti Sabebegen

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku usaha bisnis di bidang kuliner khususnya pemilik Rumah Makan Sederhana di Surabaya. Rumah Makan Sederhana merupakan cabang pertama yang ada di Surabaya. Rumah Makan Sederhana harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Produk, Harga dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 75 orang pelanggan Rumah Makan Sederhana Surabaya. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 20, dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan valid dan semua variabel dinyatakan reliabel. Hasil uji regresi linier berganda adalah $Y = 0,148 + 0,342 X_1 + 0,266 X_2 + 0,375 X_3$. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh produk, harga dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah makan Sederhana di Surabaya memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan nilai koefisien determinan berganda (R^2) sebesar 97% dan sisanya sebesar 3% merupakan kontribusi dari variabel lain. Variabel produk berdasarkan hasil t_{hitung} (13,916) $> t_{tabel}$ (1,99394) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan. Variabel harga berdasarkan hasil t_{hitung} (18,264) $> t_{tabel}$ (1,99394) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variable *store atmosphere* berdasarkan hasil t_{hitung} (20,407) $> t_{tabel}$ (1,99394) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka *store atmosphere* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelangga pada Rumah Makan Sederhana di Surabaya. *Store atmosphere* adalah variabel paling besar pengaruhnya sebesar 35,7%.

Kata Kunci: *Produk, Harga, Store Atmosphere dan Kepuasan Pelanggan.*



ABSTRACT

By :
Netri Yenti Sabebegen

Competition in the business world today is getting tougher. Simple restaurant in Surabaya. Simple Restaurant is the first branch in Surabaya. Simple Restaurants must understand the factors that influence customer satisfaction. Products, Prices and Atmospheric Stores for Customer Satisfaction. The sampling method used was Purposive Sampling. The sample in this study were 75 Surabaya Simple Restaurant customers. Based on the results of data processing with SPSS version 20, it can be agreed that everyone agrees to be valid and all variables are approved reliably. The results of multiple linear regression tests are $Y = 0.148 + 0.342 X1 + 0.266 X2 + 0.375 X3$. The results of the study stated that the product, price and store atmosphere on customer satisfaction in a simple restaurant in Surabaya has a very strong level of correlation with the value of the multiple determinant coefficient (R²) of 97% and the remaining 3% is the result of other variables. Product variables based on the results of tcount (13,916) > ttable (1.99394) with a significant level of 0,000 < 0.05, then the product (X1) has a significant effect on customer satisfaction. Price variable based on tcount (18.264) > ttable (1.99394) with a significant level of 0.000 < 0.05, then price (X2) is significantly related to customer satisfaction and atmospheric store variables based on tcount (20.407) > ttable (1.99394) with a significant level of 0,000 < 0.05, the store atmosphere (X3) is significant to the satisfaction of the customer at the Simple Restaurant in Surabaya. The atmosphere of the store is the most influential variable at 35.7%.

Keywords: Products, Prices, Atmospheric Stores and Customer Satisfaction.