

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI GATHERINC BISTRO &
BAKERY SURABAYA**



Oleh:

DEVINA MARTINA LIEYANTO

17110028

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

2021



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GATHERINC BISTRO & BAKERY SURABAYA



OLEH

DEVINA MARTINA LIEYANTO

17110028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI GATHERINC BISTRO &
BAKERY SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH

DEVINA MARTINA LIEYANTO

17110028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

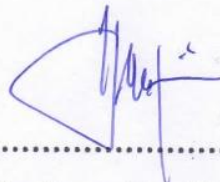
2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Devina Martina Lieyanto
NPM : 17110028
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan
Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di
Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya

Pembimbing

Tanggal :



.....
(Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal :



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh DEVINA MARTINA LIEYANTO dengan NPM
17110028

Telah diuji pada 21 Januari 2021

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Thyopoida W. S. P., M.M.

Ketua Program Studi



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
GATHERINC BISTRO & BAKERY SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Kamis Tanggal 21 Bulan Januari Tahun 2021

Disusun Oleh :

Nama : Devina Martina Lieyanto

NPM : 17110028

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama:

1. Dr. Maria Widyastuti, M.M.
2. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.
3. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M.





SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devina Martina Lieyanto

NPM : 17110028

Alamat Asli : Green Mansion Residence Blok i no 12

No. Identitas (KTP) : 3578254604990003

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya”.

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja 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. Apabila di kemudian hari terbukti saya telah 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 Surabaya.

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

Surabaya, 14 Januari 2021

Hormat Saya,



Devina Martina Lieyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya”** dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama melakukan penelitian, diantaranya kepada :

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya,
2. Dr. Thyophoida W.S.P., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya,
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
4. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M. sebagai dosen wali selama 7 (tujuh) semester dan juga sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.



5. Dr. Maria Widyastuti, M.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak masukan dan mengarahkan penulis selama bimbingan skripsi.
6. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis saat bimbingan skripsi berlangsung.
7. Vincentia Devina Setyawati, S.E., M.S.A selaku dosen pendamping paduan suara Universitas Katolik Darma Cendika dan juga sebagai sahabat penulis yang selalu memberi semangat, nasihat dan motivasi kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna untuk penyusunan skripsi penulis,
9. Keluarga penulis yang telah mendukung, mendampingi dan memberikan semangat kepada penulis,
10. Ce Gaby selaku pemilik (*owner*) dari Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,
11. Valentine Teja yang telah mendukung, menemani dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi,
12. Kepada sahabat-sahabat saya Otniel Simangunsong, Ruth, Hana, Angel, Cicilia, Regina, Siti, Michelle, Helena, Ce Devi, Ce Maria, Alfredo, Aldo, Timotius, Ce Fanny, Angel yang telah memberikan semangat dan dukungan agar tidak patah semangat dalam menyelesaikan skripsi,



13. Teman-teman angkatan 2017 yang telah menemani penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan,

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah menemani, memberi dukungan, memberi semangat dan selalu mendoakan penulis menyelesaikan perkuliahan sampai mendapatkan gelar sarjana.

Demikian penyusunan skripsi ini yang tentu tidak sempurna dan masih memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengolah dan menambahkan lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 14 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.1.1 Pengertian Produk	8
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Produk	8
2.1.1.3 Tingkatan Produk	9
2.1.1.4 Klasifikasi Produk	9
2.1.1.5 Indikator Kualitas Produk	10
2.1.2 Harga.....	11
2.1.2.1 Pengertian Harga	11
2.1.2.2 Penetapan Harga.....	12
2.1.2.3 Tujuan Penetapan Harga	12
2.1.2.4 Strategi Harga Produk	14
2.1.2.5 Indikator Harga	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15



2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.2 Jenis – Jenis Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.3 Faktor – Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.4.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	20
2.1.4.3 Elemen – Elemen <i>Store Atmosphere</i>	20
2.1.4.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5.2 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6 Pengaruh Antar Variabel	24
2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.6.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	27
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	28
2.2.3 Penelitian Terdahulu III.....	29
2.2.4 Penelitian Terdahulu IV	30
2.2.5 Penelitian Terdahulu V	31
2.3 Rerangka Pemikiran	32
2.2 Kerangka Konseptual	34
2.2 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	36
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2.2 Sumber Data	36



3.3 Variabel Penelitian.....	37
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	38
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	38
3.5 Populasi dan Sampel	41
3.5.1 Populasi	41
3.5.2 Sampel	42
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8 Metode dan Teknik Analisa	44
3.8.1 Uji Kualitas Data	45
3.8.1.1 Uji Validitas	45
3.8.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.8.2 Teknik Analisis Data	45
3.8.2.1 Uji Asumsi Klasik	45
3.8.2.2 Uji Normalitas	45
3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.8.2.4 Uji Multikolinearitas	46
3.8.3 Uji F.....	47
3.8.4 Uji Pengaruh Linear.....	47
3.8.4.1 Analisa Regresi Linear Berganda.....	47
3.8.5 Analisa Regresi Korelasi	48
3.8.5.1 Koefisien Determinasi.....	48
3.8.6 Prosedur Pengujian Hipotesis	48
3.8.6.1 Uji t.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	50
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.2 Deskripsi Penelitian	53
4.2.1 Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.1 Jenis Kelamin	53
4.2.1.2 Usia dan Pekerjaan	53
4.2.1.3 Frekuensi Pembelian	55



4.3 Analisis Deskriptif	55
4.4 Pembahasan dan Analisa Data	59
4.4.1 Uji Validitas	59
4.4.2 Uji Reliabilitas	60
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.4.3.1 Uji Normalitas	61
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	61
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.4 Uji F	63
4.4.5 Uji Pengaruh Linear	64
4.4.5.1 Analisa Regresi Linear Berganda	64
4.4.6 Koefisien Determinan	66
4.4.7 Uji t	67
BAB V PENUTUP	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert	43
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	55
Tabel 4.5	Range Data Jawaban Responden	56
Tabel 4.6	Rata – Rata Pernyataan Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4.7	Rata – Rata Pernyataan Variabel Harga.....	56
Tabel 4.8	Rata – Rata Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.9	Rata – Rata Pernyataan Variabel Store Atmosphere	57
Tabel 4.10	Rata – Rata Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji F	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinan.....	66
Tabel 4.17	Hasil Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	33
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Produk (X1).....	67
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X2).....	69
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	70
Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji t Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X4).....	71



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 Uji F, Uji Pengaruh Linear, Koefisien Determinan dan Uji t
- Lampiran 11 Tabel r
- Lampiran 12 Tabel F
- Lampiran 13 Tabel t
- Lampiran 14 Dokumentasi Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya



ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia semakin lama semakin bertumbuh dan berkembang terutama di kota Surabaya. Salah satu bistro di Surabaya yaitu Gatherinc Bistro & Bakery yang terletak di Jalan Taman Puspa Raya A2 no 11, Kec. Sambikerep, Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan memberikan pernyataan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya. Penelitian ini diuji dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas), Uji F, Uji Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinan dan Uji t. Pada Uji t didapatkan hasil penelitian variabel kualitas produk (X1) $1.648 < 1.985$ dengan tingkat signifikan $0.103 > 0.050$ yang artinya kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya, variabel harga (X2) $0.176 < 1.985$ dengan tingkat signifikan $0.861 > 0.050$ yang artinya harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya, kualitas pelayanan (X3) $3.755 > 1.985$ dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.050$ yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya, dan *store atmosphere* (X4) $2.280 > 1.985$ dengan tingkat signifikan $0.025 < 0.050$ yang artinya *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya. Kesimpulan pada penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena kualitas produk dan harga yang diberikan oleh Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya tidak jauh berbeda dengan *cafe* atau bistro lainnya yang ada di Surabaya, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya.

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



ABSTRACT

The development of culinary business in Indonesia, particularly in Surabaya, is growing and developing increasingly. Gatherinc Bistro & Bakery is one of the bistros in Surabaya and is located on Jl. Taman Puspa Raya A2 no 11, Sambikerep, Surabaya. The aim of this study is to determine the effect of quality of product, price, quality of service, store atmosphere and customer satisfaction at Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya. The method used in this study is quantitative research by giving a questionnaire statement to 100 participants who are customers of Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya. This research was tested using the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test), F Test, Multiple Linear Regression Test, Determinant Coefficient and t test. In the t test, the research results showed that the variable quality of the product (X1) $1.648 < 1.985$ with a significant level of $0.103 > 0.050$, which means that quality of product has no significant effect on customer satisfaction at Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya, variable price (X2) $0.176 < 1.985$ with a significant level of $0.861 > 0.050$, which means that price does not have a significant effect on customer satisfaction at Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya, quality of service (X3) $3.755 > 1.985$ with a significant level of $0.000 < 0.050$, which means that quality of service has a significant effect on customer satisfaction at Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya, and the store atmosphere (X4) $2.280 > 1.985$ with a significant level of $0.025 < 0.050$, which means that store atmosphere has a significant effect on customer satisfaction at Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya. The conclusion of this study is that the product and price quality variables do not have a major impact on customer satisfaction because the quality of products and prices given by Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya are not much different from other *cafe* or bistro in Surabaya, whereas the service quality and store environment variables at Gatherinc Bistro & Bakery Surabaya have an impact on customer satisfaction.

Keywords: *Quality of product, price, quality of service, store atmosphere, and customer satisfaction.*