

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET CIPANAS
LEBAK BANTEN**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**PAHMI RIDWAN
NIM : 2411807112**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET CIPANAS
LEBAK BANTEN**

Oleh:

Nama : PAHMI RIDWAN
NIM : 2411807112
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui Dan Disahkan Di Bogor Pada Tanggal 08 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Nurdin Rifai, SE. M.AP

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. DR. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET CIPANAS
LEBAK BANTEN**

Oleh:

Nama : PAHMI RIDWAN
Nim : 2411807112
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal Waktu : 08 Agustus 2022
Waktu : 15.40-17.00

DAN YANG BERSANGKUAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Jhonson Sitanggang, SP, MM (.....)

Penguji II : Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM (.....)

Mengeahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: PAHMI RIDWAN
NIM	: 2411807112
Jurusan	: Manajemen
Nomor KTP	: 3201190411990007
Alamat	: Kp. Cigelung RT.03 / RW.01 Desa Wirajaya Kec.Jasinga Kab.Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 08 Agustus 2022

PAHMI RIDWAN

ABSTRAK

PAHMI RIDWAN. NIM 2411807112 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten.

Di Indonesia bisnis ritel seperti minimarket, supermarket, hypermarket dan sebagainya adalah bagian dari modernisasi dari pasar tradisional yang memungkinkan orang dapat berbelanja dengan fasilitas dan kenyamanan serta pelayanan yang baik, dan harga dari setiap produk yang cukup terjangkau, hal ini terus berkembang seiring dengan kebutuhan penduduk yang jumlahnya terus meningkat. Salah satu bisnis ritel yang melayani kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari adalah minimarket seperti Indomaret. Kompetisi antar perusahaan saat ini sangat ketat dan berkembang, seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Konsep pemasaran modern juga mengalami perkembangan dengan menempatkan konsumen sebagai perhatian utama. Perkembangan ini juga menuntut bisnis ritel seperti indomaret harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, harga dan suasana toko nyaman dan semenarik mungkin untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Indomaret. Alasan inilah yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara acak sederhana (*Sample Random Sampling*). Adapun sampel tersebut berjumlah 60 responden, dengan menggunakan analisis linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 68,70% faktor – faktor kepuasan pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga, dan *Store Atmosphere* sedangkan sisanya 31,30 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukan bahwa secara simultan variabel harga, dan *store atmosphere* secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis, yaitu nilai $F_{hitung} (40,929) > \text{dari } F_{tabel} = (2,70)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel harga hasil analisis $t_{hitung} (2,965)$, dan *store atmosphere* (3,689) dimana $t_{tabel} (1,672)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil $t_{hitung} (1,272)$ dimana $t_{tabel} (1,672)$ maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten adalah *store atmosphere*.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, *store atmosphere*, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

PAHMI RIDWAN. ID 2411807112 *The Influence of Service Quality, Price and Store Atmosphere on Customer Satisfaction at Indomaret Cipanas Lebak Banten.*

*In Indonesia, retail businesses such as minimarkets, supermarkets, hypermarkets and so on are part of the modernization of traditional markets that allow people to shop with facilities and comfort and good service, and the prices of each product are quite affordable, this continues to grow in tune with the needs population whose numbers continue to increase. One of the retail businesses that serve basic needs and daily needs is a minimarket such as Indomaret. Competition between companies is currently very tight and growing, along with the development of science and technology. The modern marketing concept has also developed by placing consumers as the main concern. This development also demands that retail businesses such as Indomaret must be able to maintain and improve the quality of service, prices and store atmosphere as comfortable and attractive as possible to increase customer satisfaction at Indomaret. This reason is what causes the author to be interested in conducting research with the title *The Effect of Service Quality, Price and Store Atmosphere on Customer Satisfaction at Indomaret Cipanas Lebak Banten.**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality, price and store atmosphere on customer satisfaction at Indomaret Cipanas Lebak Banten. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by simple random method (Sample Random Sampling) . The sample is 60 respondents, using multiple linear analysis.

The results of the regression test showed that 68.70% of customer satisfaction factors at Indomare Cipanas Lebak Banten could be explained by service quality, price, and Store Atmosphere while the remaining 31.30% was explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that simultaneously the price variable and store atmosphere simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{count} (40.929) > F_{table} = (2.70)$. The results of the t test show that the price variable is the result of the analysis $t_{count} (2,965)$, and store atmosphere (3.689) where $t_{table} (1,672)$ then partially these variables have a significant effect on customer satisfaction while the service quality variable shows the results of $t_{count} (1,272)$ where $t_{table} (1,672)$ then partially these variables have no significant effect on customer satisfaction at Indomaret Cipanas Lebak Banten. It can be explained that the most dominant variable influencing Customer Satisfaction at Indomaret Cipanas Lebak Banten is a store atmosphere.

Keywords: service quality, price, store atmosphere , customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan pelanggan di Indomaret Cipanas Lebak Banten ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena Kompetisi antar perusahaan saat ini sangat ketat dan berkembang, seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Konsep pemasaran modern juga mengalami perkembangan dengan menempatkan konsumen sebagai perhatian utama.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. DR. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Nurdin Rifai, SE. M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bpk. Hendar Suhendar selaku kepala toko Indomaret Cipanas Lebak Banten yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Moch Noer serta Ibunda Hindun tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kita semua selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 08 Agustus 2022

Penulis,

PAHMI RIDWAN

NIM: 2411807112

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Harga	8
2.1.3. <i>Store Atmosphere</i>	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	13
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual	21
2.4. Hipotesis	23
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2. Jenis Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Devinisi Operasional Variabel	27
3.5.1. Variabel Bebas	28
3.5.2. Variabel Terikat	29
3.6. Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	31
3.6.2. Persamaan Regresi	32
3.6.3. Uji Kualitas Data	33
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	35
3.6.5. Uji Hipotesis	36

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.2. Karakteristik Responden	41
4.1.3. Tanggapan Responden	43
1. Kualitas Pelayanan	43
2. Harga	46
3. <i>Store Atmosphere</i>	48
4. Kepuasan Pelanggan	50
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	55
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
1. Uji Normalitas	56
2. Uji Multikolinieritas	57
3. Uji Heteroskedastisitas	57
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	58
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	58
2. Hasil Uji F (simultan)	59
3. Koefisien Determinasi	60
4. Hasil Uji t (Persial)	61
5. Pengaruh Dominan	62
4.2. Pembahasan	62
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	24
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	32
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Harga	46
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i>	48
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	59
Tabel 4.13. Hasil Uji F	60
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.15. Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2.	Surat Keterangan Penelitian	74
Lampiran 3.	Tabulasi Data Penelitian.....	75
Lampiran 4.	Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	76
Lampiran 5.	Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	80
Lampiran 6.	Kartu Bimbingan	83
Lampiran 7.	Daftar Riwayat Hidup.....	84
Lampiran 8.	Tabel r	85
Lampiran 9.	Tabel F.....	86
Lampiran 10.	Tabel t	87