

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , RAGAM
PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *LOODST COFFEE*
MOJOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas akademik
dan memenuhi syarat mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :

FENNY TRI KUSUMA NINGRUM

NPM.1121700052

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2021**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , RAGAM PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *LOODST COFFEE* MOJOKERTO

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas akademik
dan memenuhi syarat mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :

FENNY TRI KUSUMA NINGRUM

NPM : 1121700052

PRODI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fenny Tri Kusuma Ningrum NPM : 1121700052

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ragam Produk Dan
StoreAtmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Loodst Coffee Mojokerto.**

**Surabaya, 09 Juli
2021**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui oleh, Dosen

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pembimbing

Dr. Dra Rachmawati Novaria,, MM Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 09 Juli 2021.

DEWAN PENGUJI

1. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**
Ketua

2. **Drs. Agung Pudjianto, M.M.**
Anggota

3. **Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.**
Anggota



Mengesahkan, Dekan

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fenny Tri Kusuma Ningrum
NPM : 1121700052
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelanggan , Ragam Produk Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Loodst Coffee* Mojokerto.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya , 09 Juli 2021
Yang membuat Pernyataan



Fenny Tri Kusuma Ningrum



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@unlag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fenny Tri Kusuma Ningrum
NBI : 1121700052
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ragam Produk dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Loodst Coffee* Mojokerto"

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 09 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Fenny Tri Kusuma Ningrum)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya yang senantiasa membimbing, mendoakan, dan mendukung saya selama ini.
2. Almamater kebanggaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Seluruh Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu memberikan ilmu dan membimbing selama perkuliahan.
4. Orang-orang terdekat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama kuliah dan penggerjaan skripsi ini.

MOTTO

Untuk sebuah perjuangan , semoga selalu tabah dengan sebuah rintangan. Diwaktu dengan segala situasi yang serba sulit , tetap semangat tetap berjuang semoga hasil akan menghapus semua yang sulit dan semoga usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil.

(Fenny Tri Kusuma Ningrum)

Hari ini akan terlewati, akan ada hari esok akan ada sebuah hasil yang dengan keras diperjuangkan semoga berhasil semoga memuaskan semoga terbaik.

(Fenny Tri Kusuma Ningrum)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, ragam produk dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Loodst Coffee* Mojokerto baik secara parsial maupun simultan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada empat, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Ragam Produk (X2), *Store Atmosphere* (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui *google form* ke konsumen atau pengunjung *Loodst Coffee* Mojokerto. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 171 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan metode SPSS versi 16. kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas pelayanan , ragam produk dan *store atmosphere* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Loodst Coffee* Mojokerto dan secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ragam produk dan *store atmosphere* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Loodst coffee* Mojokerto.

Kata kunci : kualitas pelayanan , ragam produk , *store atmosphere* , kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service, variety of products and store atmosphere affect customer satisfaction at Loodst Coffee Mojokerto either partially or simultaneously. There are four variables used in this study, namely Service Quality (X1), Product Variety (X2), Store Atmosphere (X3) and Customer Satisfaction (Y). This study uses a quantitative approach. Data collection was obtained through distributing questionnaires via google form to consumers or visitors of Loodst Coffee Mojokerto. The sample used in this study amounted to 171 respondents with the sampling technique used was probability sampling technique. The data analysis used is multiple linear regression analysis with SPSS version 16 method. The conclusion from the results of this study shows that service quality, product variety and store atmosphere have a positive and significant effect on customer satisfaction at Loodst Coffee Mojokerto and simultaneously shows that service quality, variety product and store atmosphere have a positive and significant influence on customer satisfaction at Loodst coffee Mojokerto.

Keywords : quality of service, variety of products , store atmosphere , customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ragam Produk dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Loodst Coffee* Mojokerto” ini dengan lancar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, dengan setulus dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikhlas dan berbaik hati memberikan masukan kan kontribusi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini,sebagai berikut :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga saat ini.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Ute Chairus M. Nasution Sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pemikiran untuk dapat memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Agung Pudjianto, M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Karyawan Program Studi Administrasi bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kepada teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan moral kepada saya dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga partisipasi serta sumbangan pikir yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Mojokerto, 09 Juli 2021
Penulis

Fenny Tri Kusuma Ningrum

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Persembahan	vi
Motto	vii
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	iviii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Konseptualisasi	26
2.5 Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Instrumen Penelitian.....	34
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran umum objek penelitian.....	41
4.2 Data Penelitian	43
4.3 Hasil Penelitian.....	78
4.4 Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 : Konseptualisasi.....	26
Tabel 3.1 : Data Pengunjung Loodst Coffee	32
Tabel 3.2 : Instrumen Penelitian	35
Tabel 4.1 : Profil Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 : Profil Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 : Profil Berdasarkan Gaji/Pendapatan Responden.....	45
Tabel 4.5 : Deskripsi Jawaban Kualitas Pelayanan (X1)	46
Tabel 4.6 : Deskripsi Jawaban Ragam Produk (X1)	47
Tabel 4.7 : Deskripsi Jawaban Store Atmosphere (X3).....	49
Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4.9 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4.10 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Ragam Produk (X1).....	59
Tabel 4.11 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Store Atmosphere (X3)	67
Tabel 4.12 : Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
Tabel 4.13 : Uji Validitas	78
Tabel 4.14 : Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.15 : Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.16 : Uji t	81
Tabel 4.17 : Uji F	82
Tabel 4.18 : Uji R ²	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 : Store Atmosphere Pada Loodst Coffee Mojokerto	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	97
Lampiran 3 : Surat Perintah Revisi	98
Lampiran 4 : Uji Turnitin.....	101