

SKRIPSI

**PENGARUH SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI MEVA CAFE DESA TERUNG WETAN,
KECAMATAN KRIAN, KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh :

JAZILAH AMALIA PUTRI
NBI : 1212200037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MEVA CAFE DESA
TERUNG WETAN, KECAMATAN KRIAN, KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:

JAZILAH AMALIA PUTRI

NBI : 1212200037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MEVA CAFE DESA
TERUNG WETAN, KECAMATAN KRIAN, KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:

JAZILAH AMALIA PUTRI

NBI : 1212200037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MEVA
CAFE DESA TERUNG WETAN, KECAMATAN KRIAN,
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

Jazilah Amalia Putri

NBI : 1212200037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Jazilah Amalia Putri
NBI : 1212200037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality*, *Store Atmosphere* dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Meva Cafe Desa Terung Wetan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo

Surabaya, 25 November 2025
Mengetahui / Menyetujui Pembimbing,



Dr. Drs. Ec. Ida Bagus Cempena, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 12 Desember 2025

TIM PENGUJI:

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. Dr. Drs. Ec. Ida Bagus Cempena, MM | - Ketua |
| 2. Dr. Abdul Halik, MM | - Anggota |
| 3. M. Sihab Ridwan, M.Si., Ph.D | - Anggota |



Mengesahkan

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, AK., M.S., CA., CPA

NPP. 20220.85.0043

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Jazilah Amalia Putri
2. NBI : 1212200037
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. Agama : Islam
6. NIK : 3515115104040002
7. Alamat : Bareng Sidorejo RT 08 RW 02, Krian, Sidoarjo.

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul:

"Pengaruh *Service Quality*, *Store Atmosphere*, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Meva Cafe Desa Terung Wetan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo" merupakan hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, jika kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 27 November 2025

Yang Membuat,



(Jazilah Amalia Putri)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jazilah Amalia Putri
NBI/ NPM : 1212200037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*

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

"Pengaruh *Service Quality*, *Store Atmosphere*, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Meva Cafe Desa Terung Wetan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*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 : 27 November 2025

Yang Menyatakan,



(Jazilah Amalia Putri)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan penuh semangat. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan tanggung jawab penulis yaitu memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Izinkan penulis untuk menyampaikan rasa syukur dan terimakasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah berperan penting dalam pengerjaan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Ida Bagus Cempena, MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu memberi arahan dan membimbing saya mengenai penyusunan skripsi ini serta memberikan ilmu atau wawasan yang sebelumnya belum pernah saya dapatkan. Terimakasih bapak karena telah memberikan dukungan dan wawasan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Abdul Halik, MM dan Bapak M. Sihab Ridwan, M.Si., Ph.D. Selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan saran dan masukan agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik. Terima Kasih juga telah memberikan dukungan serta do'a yang baik untuk penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mencari ilmu dan menyelesaikan tanggung jawab penulis yaitu memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., CA., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Terima Kasih atas kesempatan, fasilitas, dan bimbingan yang telah Ibu berikan kepada penulis selama proses perkuliahan dalam menempuh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Dr. Gustaf Naufan Febrianto, A.Md., SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak membantu memberikan informasi dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Cinta pertama saya, Bapak Wawan Krisbiantoro yang telah mendukung saya dari segi finansial. Terimakasih karena selalu bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan saya selama saya menuntut ilmu di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Beliau memang tidak memiliki kesempatan untuk meraih gelar

sarjana, namun beliau berhasil menjadikan anak pertamanya memiliki gelar sarjana.

7. Pintu Surgaku, Ibu Ainur Rosyidah yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah saya selama ini. Terima Kasih karena sudah menjadi ibu yang selalu mengapresiasi segala pencapaian anaknya, sehingga membuat saya semangat untuk meraih pencapain lainnya. Beliau juga tidak memiliki kesempatan untuk meraih gelar sarjana, namun beliau yang memotivasi saya agar saya bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi agar dapat meraih gelar sarjana.
8. Adik kandung saya Salfa Anindia Putri dan adik sepupu saya Syerin Nuril Hidayah yang selalu menghibur dan memberikan dukungan ketika saya merasa lelah saat proses pengerjaan skripsi ini.
9. Owner dan seluruh karyawan Meva Cafe karena telah memberikan kesempatan dan mengizinkan saya untuk menjadikan Meva Cafe sebagai Objek Penelitian saya.
10. Teman-teman Himajemen'23, terima kasih untuk solidaritas, kerjasama dan pengalaman yang telah kita lewati bersama. Terima Kasih sudah menjadi tempat untuk mengembangkan skill saya, saya sangat beruntung pernah menjadi sekretaris Himajemen'23 karena pengalaman itu sangat berguna dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman KKN R25 Desa Windurejo yang telah memberikan semangat dan apresiasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman terbaik saya di grup "Link Sopi" Nana, Bella, Par, dan Umik yang selalu mendengarkan cerita saya, memberikan motivasi, dukungan, berbagi informasi serta saling membantu. Terima kasih karena sudah selalu ada selama perkuliahan ini.
13. Teman-teman saya di grup "m banget" Tarisut, dan Muti yang selalu memberikan tawa, dukungan dan informasi valid selama perkuliahan ini.
14. Sahabat saya dari SMK yang sudah saya anggap sebagai saudara, Cindy Cindayana yang selalu ada ketika saya sedih dan senang, terima kasih sudah sudah menjadi tempat cerita dan selalu memberikan semangat serta dukungan kepada saya.
15. Seseorang yang tak kalah pentingnya, Abhib Farid Ramadhan. Terimakasih atas segala tawa, waktu, tenaga dan materi yang telah diberikan kepada saya pada saat penyusunan skripsi ini. Terima Kasih telah menjadi tempat untuk berkeluh kesah, memberikan dukungan dan semangat, serta selalu menghibur.
16. Kepada diri saya sendiri, Jazilah Amalia Putri. Terimakasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini, melewati setiap tantangan dan cobaan dengan

keikhlasan, kesabaran. Terimakasih tidak menyerah dan menuntaskan tanggung jawab. Saya bangga karena telah menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 27 November 2025

Jazilah Amalia Putri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa Pengaruh Service Quality, Store Atmosphere, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Meva Cafe Desa Terung Wetan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 160 responden yang merupakan pelanggan Meva Cafe, dan menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling dengan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan Skala Likert sebagai instrumen pengukuran. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t (parsial), dan uji f (simultan) untuk mengetahui pengaruh Service Quality, Store Atmosphere, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Meva Cafe Desa Terung Wetan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel. *Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 6.030 > t_{tabel} = 1.655$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa *Service Quality* yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dapat menciptakan kepuasan pelanggan. *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan ($t_{hitung} = 3.961 > t_{tabel} = 1.655$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$), suasana yang bersih dan nyaman dapat membuat pelanggan betah berlama lama di cafe dan membuat mereka merasa puas. Persepsi Harga juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 11.159 > t_{tabel} = 1.655$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa persepsi harga yang positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, persepsi harga yang positif dapat dibentuk melalui keseimbangan harga yang ditetapkan perusahaan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Secara simultan, variabel *Service Quality*, *Store Atmosphere*, dan Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($F_{hitung} = 344,530 > F_{tabel} = 2,66$) dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini berkontribusi sebesar 86,6% dalam Kepuasan Pelanggan, sementara 13,4% lainnya tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, store atmosphere, and price perception on customer satisfaction at Meva Cafe in Terung Wetan Village, Krian District, Sidoarjo Regency. This study employed a quantitative method. The sample size was 160 respondents, Meva Cafe customers, using a non-probability sampling technique with purposive sampling. Data were collected through a questionnaire with a Likert scale as the measurement instrument. Data analysis techniques used in this study included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression, t-test (partial), and f-test (simultaneous) to determine the influence of service quality, store atmosphere, and price perception on customer satisfaction at Meva Cafe in Terung Wetan Village, Krian District, Sidoarjo Regency.

The results of this study indicate that all indicators are valid and reliable. Service Quality has a significant influence on Customer Satisfaction ($t \text{ count} = 6.030 > t \text{ table} = 1.655$) and sig value ($0.000 < 0.05$), indicating that good Service Quality and can meet consumer needs can create customer satisfaction. Store Atmosphere has a significant influence ($t \text{ count} = 3.961 > t \text{ table} = 1.655$) and sig value ($0.000 < 0.05$), a clean and comfortable atmosphere can make customers feel at home for a long time in the cafe and make them feel satisfied. Price Perception also has a significant influence on Customer Satisfaction ($t \text{ count} = 11.159 > t \text{ table} = 1.655$) and sig value ($0.000 < 0.05$), indicating that positive price perception can increase customer satisfaction, positive price perception can be formed through the balance of prices set by the company with product quality and service quality received by customers. Simultaneously, the variables Service Quality, Store Atmosphere, and Price Perception have a significant effect on Customer Satisfaction ($F \text{ count} = 344.530 > F \text{ table} = 2.66$) with a significant value ($0.000 < 0.05$). The coefficient of determination analysis shows that the variables in this study contribute 86.6% to Customer Satisfaction, while the other 13.4% is not explained in this study.

Keywords: *Service Quality, Store Atmosphere, Price Perception, Customer Satisfaction*

RINGKASAN

Pada era globalisasi ini semakin banyak di temui berbagai tempat-tempat unik yang dapat dijadikan sebagai tempat untuk menikmati minuman dan makanan. Tempat itu biasa disebut dengan kafe. Maka dari itu para pemilik usaha kafe perlu memunculkan inovasi-inovasi baru yang sesuai dengan perkembangan zaman masa kini dan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan *Service Quality* yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, *Store Atmosphere* yang nyaman, bersih sehingga dapat menciptakan kunjungan berulang, serta harga yang sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang nantinya didapatkan oleh setiap pelanggan yang berkunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti “Pengaruh *Service Quality*, *Store Atmosphere*, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Meva Cafe Desa Terung Wetan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo”. Dengan jumlah sampel 160 responden yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan yakni uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan IBM SPSS 25. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif dengan waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober – November 2025.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Harga juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara keseluruhan variabel *Service Quality*, *Store Atmosphere*, dan Persepsi harga secara simultan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Meva Cafe.

SUMMARY

In this era of globalization, unique places to enjoy drinks and food are increasingly becoming available. These establishments are commonly referred to as cafes. Therefore, cafe owners need to develop new innovations that align with current trends and consider factors related to good service quality that meets customer needs, a comfortable and clean store atmosphere that encourages repeat visits, and prices that reflect the quality of the products and services received by each customer.

This study aims to examine the "Effect of Service Quality, Store Atmosphere, and Price Perception on Customer Satisfaction at Meva Cafe in Terung Wetan Village, Krian District, Sidoarjo Regency." A sample of 160 respondents was collected using a questionnaire. The analysis techniques used were descriptive testing, validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and hypothesis testing using IBM SPSS 25. This research was quantitative and conducted from October to November 2025.

The results showed that Service Quality significantly influenced Customer Satisfaction, Store Atmosphere significantly influenced Customer Satisfaction, and Price Perception also significantly influenced Customer Satisfaction. Overall, the variables Service Quality, Store Atmosphere, and Price Perception simultaneously significantly influenced Customer Satisfaction at Meva Cafe.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
RINGKASAN.....	xii
SUMMARY.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 <i>Service Quality</i>	15
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	17
2.1.5 Persepsi Harga.....	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3.1 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2 Hubungan antara <i>Store Atmosphere</i> dan Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3 Hubungan antara Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Studi Kepustakaan.....	34
3.5.2 Kuesioner.....	34
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	35
3.6.1 Definisi Variabel	35
3.6.2 Definisi Operasional.....	36
3.7 Proses Pengolahan Data	38
3.8 Metode Analisa Data.....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	40
3.9.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	40
3.9.2 Uji F (Simultan).....	40
3.9.3 Uji t (Parsial).....	41
3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Meva Cafe.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.3 Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas Penelitian	45
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> (X1)	45
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X2).....	46
4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (X3)	47
4.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1 Uji Normalitas.....	49
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.5.2 Uji F (Simultan).....	52
4.5.3 Uji t (Parsial).....	53
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.6 Pembahasan Hasil Temuan	54
4.6.1. Pengaruh Variabel <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan... 54	
4.6.2. Pengaruh Variabel <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan 54	
4.6.3 Pengaruh Variabel Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan 55	

4.7 Implikasi Penelitian.....	56
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert dan Nilai Kuesioner.....	34
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality.....	45
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Service Quality	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmosphere.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Store Atmosphere.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	47
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga.....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Uji F).....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan di Meva Cafe	4
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (Monte Carlo).....	49
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar 4. 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	65
Lampiran 2. Tabulasi Data	70
Lampiran 3. Tabulasi Service Quality (X1).....	75
Lampiran 4. Tabulasi Store Atmosphere (X2).....	80
Lampiran 5. Tabulasi Persepsi Harga (X3).....	85
Lampiran 6. Tabulasi Kepuasan Pelanggan (Y)	90
Lampiran 7. Uji Instrumen	95
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik.....	99
Lampiran 9. Uji Hipotesis	101
Lampiran 10. r tabel	102
Lampiran 11. F tabel	103
Lampiran 12. t tabel	104
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 14. Surat Persetujuan Penelitian.....	106
Lampiran 15. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	107
Lampiran 16. Kartu Bimbingan.....	108
Lampiran 17. LoA (Letter of Acceptance)	109
Lampiran 18. Hasil Turnitin	110