

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KEDAI COFFEE CULTURE JOMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-I  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :**

**FEBBI NILASARI**

**NPM : 1121600078**

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

**2020**

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KEDAI COFFEE CULTURE JOMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :**

**FEBBI NILASARI**

**NPM : 1121600078**

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

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN**

Nama : Febbi Nilasari  
NBI : 1121600078  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : **PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK DAN STORE  
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI  
COFFEE CULTURE JOMBANG.**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Endro Tjahjono, M.M

Surabaya, 25 Juni 2020

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

Drs. Agung Pujianto, MM



### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Drs. Agung Pujiyanto, MM  
Ketua
2. Dra. Diana Juni Mulvati, MM  
Anggota
3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM  
Anggota

(*Agung Pujiyanto*)  
(*Diana Juni Mulvati*)  
(*Ni Made Ida Pratiwi*)

Mengesahkan :

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



*Dr. Endro Tjahjono, MM*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Febbi Nilasari  
NBI : 1121600078  
Program Studi : Admnistrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Mengatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Keragaman Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai *Coffee Culture* Jombang”, merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah dari orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya orang lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka layaknya sebuah karya ilmiah.

Apabila saya melakukan perbuatan suatu hal yang bertentangan di atas, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, maka dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari skripsi saya terbukti bukan hasil karya asli atau plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa penyebutan sumbernya dan menyantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 25 Juni 2020

Yang membuat pernyataan

  
  
(Febbi Nilasari)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS1945  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : perpus@untag-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 : Febbi Nilasari  
NBI : 1121600078  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
JenisKarya : Skripsi

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

“ Pengaruh Harga, Keragaman Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Cofee Culture Jombang.”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : 18 Juli 2020

Yang Menyatakan,



*Febbi Nilasari*

Febbi Nilasari

## **MOTTO**

“ TAK PERLU MENCEMASKAN APA YANG BELUM TERJADI. JALANI  
SAJA HIDUP INI TANPA KELUHAN, DAN TETAPLAH BERBUAT  
KEBAIKAN “

- FEBBI NILASARI -

“ ONLY DO WHAT YOUR HEART TELLS YOU “

- PRINCESS DIANA -

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang selalu menyertai hidupku setiap hari
2. Kedua orangtuaku yang telah ikhlas dan sabar membesarkanku, mendidikku, dan selalu mendo'akanku. Terima kasih atas kasih sayang dan do'a yang tulus yang selalu ibu dan bapak berikan untuk menantikan kelulusanku
3. Almamaterku Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



## ABSTRAK

Pertumbuhan *coffee shop* atau kedai kopi di Indonesia sudah mengalahkan pertumbuhan jamur dimusim hujan. Dengan banyaknya kedai kopi yang bermunculan membuat konsumen bebas untuk memilih sebuah kedai kopi yang nyaman, dan menarik. Kedai *Coffee Culture* merupakan salah satu pelaku bisnis dibidang kedai kopi yang sudah berdiri cukup lama di kota Jombang. Kedai *Coffee Culture* dikenal sebagai tempat menikmati kopi yang sederhana, harga terjangkau dan suasana yang nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, keragaman produk dan store atmosphere baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai *Coffee Culture*. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh konsumen Kedai *Coffee Culture*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 96 responden yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda linier dengan bantuan SPSS 22. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harga, keragaman produk dan store atmosphere baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai *Coffee Culture*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaat, semakin baik atau semakin banyak keragaman produk yang diberikan dan semakin baik store atmosphere yang diberikan maka akan semakin mempengaruhi kepuasan konsumen pada Kedai *Coffee Culture*.

Kata kunci : harga, keragaman produk, store atmosphere, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*The growth of coffee shops or coffee shops in Indonesia has exceeded the growth of mold in the rainy season. With so many coffee shops popping up, consumers are free to choose a convenient and attractive coffee shop. Kedai Coffee Culture is one of the businesses in the coffee shop that has existed for a long time in the city of Jombang. Kedai Coffee Culture is known as a place to enjoy simple coffee, affordable prices and a comfortable atmosphere. This study aims to determine and analyze the effect of price, product diversity and atmosphere of the shop both partially and simultaneously on consumer satisfaction at Kedai Coffee Culture. This study uses a causal associative method with a quantitative approach. In this study the population used was all consumers of Kedai Coffee Culture. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 96 respondents who were selected based on predetermined criteria. Data analysis using linear multiple regression analysis with the help of SPSS 22. The results of this study prove that price, product diversity and store atmosphere both partially and simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Kedai Coffee Culture. This shows that the better the application of prices in accordance with the quality and benefits, the more variety of products provided and the better the atmosphere of the store provided, the more it will affect customer satisfaction at Kedai Coffee Culture.*

*Keywords : price, product diversity, store atmosphere, consumer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas berkat,rahmat,nikmat serta petunjuk-nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Harga, Keragaman Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai *Coffee Culture* Jombang”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program pendidikan strata satu jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyapaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono,MM selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM selaku Ketua Program Studi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Bapak Drs. Ute Chairus M. Nasution, MSselaku dosen pembimbing 2 yang selalu meluangkan waktu, semangat dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada saya.
5. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terima kasih banyak untuk semua ilmu yang telah diajarkan,serta didikan dan pengalaman sangat berarti yang beliau berikan.
6. Kedua orangtuaku yang senantiasa dan tak pernah lelah memberikan do’a, cinta, kasih sayang, nasihat, dan dukungan baik moril maupun materil kepada penelti hingga saat ini.
7. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan Erikha, Niaza One yang telah memberikan bantuan, motivasi, saran, masukan dan tempat keluh kesah selama pengerjaan penelitian ini.
8. Bagas Haris yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dengan bersedia menyempatkan dirinya dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan Veryda Ayu, Sofi Diah, Dwi Cahya, Rosy Arveani, Nur Aulia, yang selama ini telah berjuang bersama dan memberikandukungan dan terimakasih untuk canda tawa dan telah memberikan banyak warna selama ini, dari perkuliahan awal sampaiakhir.

10. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama, dan seluruh pihak yang terlibat yang tidak bisa saya tulis satu persatu selalu member dukungan demi kelancaran penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 25 Juni 2020

Febbi Nilasari



## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Halaman Sampul .....                                 | i         |
| Halaman Judul.....                                   | ii        |
| Halaman Persetujuan Skripsi .....                    | iii       |
| Halaman Pengesahan Skripsi .....                     | iv        |
| Halaman Pernyataan Keaslian.....                     | v         |
| Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi.....         | vi        |
| Motto .....  | vii       |
| Persembahan .....                                    | viii      |
| Abstrak .....  | ix        |
| Kata Pengantar .....                                 | xi        |
| Daftar Isi .....                                     | xiii      |
| Daftar Tabel .....                                   | xiv       |
| Daftar Gambar.....                                   | xv        |
| Daftar Lampiran .....                                | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar belakang .....                             | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                             | 4         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                          | 4         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                         | 5         |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                      | 5         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                   | <b>6</b>  |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                       | 6         |
| 2.2 Landasan Teori .....                             | 16        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                          | 36        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                       | 37        |
| 2.5 Definisi Konsep dan Operasional .....            | 37        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>40</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                       | 40        |
| 3.2 Populasi Dan Sampel .....                        | 40        |
| 3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....         | 41        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 44        |
| 3.5 Analisis Data .....                              | 44        |
| <b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHAN .....</b> | <b>49</b> |
| 4.1 Penyajian Data.....                              | 49        |
| 4.2 Analisis Data .....                              | 72        |
| 4.3 Pembahasan.....                                  | 81        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>              | <b>84</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                  | 84        |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.2 Saran.....      | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 86 |
| LAMPIRAN.....       | 88 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 10 |
| Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....   | 42 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                             | 51 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....                                     | 51 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                | 52 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....                                | 52 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi .....                                | 53 |
| Tabel 4.6 Hasil pengujian Validitas .....                                      | 53 |
| Tabel 4.7 Hasil pengujian Reliabilitas.....                                    | 54 |
| Tabel 4.8 Tabulasi variabel harga .....  | 55 |
| Tabel 4.9 Tabulasi variabel keragaman produk .....                             | 58 |
| Tabel 4.10 Tabulasi variabel store atmosphere.....                             | 61 |
| Tabel 4.11 Tabulasi variabel kepuasan konsumen .....                           | 64 |
| Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden variabel harga .....                   | 68 |
| Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden variabel keragaman produk .....        | 69 |
| Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden variabel <i>store atmosphere</i> ..... | 70 |
| Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden variabel kepuasan konsumen.....        | 71 |
| Tabel 4.16 Uji Normalitas .....  | 72 |
| Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....  | 73 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Atukorelasi.....  | 74 |
| Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                        | 75 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial) .....   | 77 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji f (Simultan).....   | 80 |
| Tabel 4.22 Hasil Hasil Uji Koefisien Determinan.....                           | 81 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikir .....                 | 36 |
| Gambar 4.1 Logo Kedai <i>Coffee Culture</i> .....       | 49 |
| Gambar 4.2 Suasana Kedai <i>Coffee Culture</i> .....    | 50 |
| Gambar 4.3 Menu Non Kopi.....                           | 50 |
| Gambar 4.4 Menu Kopi .....                              | 50 |
| Gambar 4.5 Uji Normalitas.....                          | 73 |
| Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas .....                | 75 |
| Gambar 4.7 Kurva t hitung harga.....                    | 78 |
| Gambar 4.8 Kurva t hitung keragaman produk.....         | 78 |
| Gambar 4.9 Kurva t hitung <i>store atmosphere</i> ..... | 79 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner .....                            | 89  |
| Lampiran 2 : Identitas Responden.....                   | 94  |
| Tabulasi Responden.....                                 | 97  |
| Lampiran 3 : Uji Validitas Uji Reliabilitas .....       | 110 |
| Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik .....                    | 115 |
| Lampiran 5 : Analisis Regresi Linier Berganda .....     | 118 |
| Lampiran 6 : Kartu Bimbingan .....                      | 121 |
| Lampiran 7 : Kartu Perintah Revisi.....                 | 124 |
| Lampiran 8 : Gambaran Kedai <i>Coffee Culture</i> ..... | 128 |
| Lampiran 9 : Hasil Uji Turnitin (Uji Plagiasi).....     | 130 |