

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada HOUSE OF RAMINTEN)

***INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND QUALITY SERVICE TO
CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on House of Raminten)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Aimoo Rian Deva
20130410417

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aimoo Rian Deva

Nomor Mahasiswa : 20130410417

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 17 Juli 2017



Aimoo Rian Deva

MOTTO

Be as yourself as you want

The more you give, the more you will get

...

Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis

(Arisoteles)

...

Ilmu tanpa agama adalah lumpuh, agama tanpa ilmu adalah buta.

...

Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil,

Dan barang siapa yang berjalan pasti akan sampai.

...

Sebelum menulis belajarliah berpikir dulu

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bahagia kuhaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga aku mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuanku, serta atas takdir-Mu telah Kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.. Segala syukur aku ucapkan kepada-Mu yang telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa kebaikan. Karena-Mu mereka ada dan kau lah tugas akhir ini terselesaikan. Hanya kepada-Mu tempatku mengadakan mengucapkan syukur atas nikmatmu.
2. Kepada saudara kembarku Aimee Riana Devi, yang sudah berusaha keras untuk membiayai selama studi penulis sampai selesai, dengan tanpa henti mengingatkan untuk selalu dekat dengan Allah SWT agar selalu dimudahkan dalam segala urusan, memberikan motivasi penulis untuk bersemangat menyelesaikan studi sarjana serta selalu mendoakan dimanapun dan kapanpun, serta dapat dimintai pertimbangan, tempat keluh kesah penulis.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati..
4. Intan, Chandra, Atika, Echy dan Alditeman sebimbingan DPS bu Fauziyah yang menjadi teman keluh kesah kesah bersama.

Yogyakarta, 17 Juli 2017

Aimoo Rian Deva

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada rumah makan House of Raminten”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E.,M.Sc.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Fauziah, SE, M,Si selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran telah memberikan masukan berupa kritik dan saran dan rela meluangkan waktu pada saat bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini hingga terselesaikannya karya tulis ini.

4. Keluarga serta saudara-saudariku yang senantiasa telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penelitian ini telah selesai
5. Segenap dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.

Penyusun mengucapkan banyak terimakasih semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 5 Desember 2017

Aimoo Rian Deva

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Hipotesis.....	20
C. MODEL PENELITIAN	24
Gambar 2.1 model peneliitian	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Objek /Subjek Penelitian.....	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan data.....	25
E. Definisi Operasional & Variabel Penelitian.....	26
F. Uji Kualitas dan Instrumen Data.....	30
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	31
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	31
1. Objek Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data	48
D. PEMBAHASAN	55
BAB V.....	63
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	63
A. Simpulan	63

B. Saran.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner	47
Tabel 4.2Kategori Umur Responden.....	47
Tabel 4.3Kategori Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.4Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	50
Tabel 4.5Uji Validitas <i>Tangibles</i>	50
Tabel 4.6Uji Validitas <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.7Uji Validitas <i>Responsivness</i>	52
Tabel 4.8Uji Validitas <i>Assurance</i>	52
Tabel 4.9Uji Validitas <i>Empathy</i>	53
Tabel 4.10Uji Validitas Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.11Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.12 Batasan Persepsi.....	56
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	57
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel <i>Tangibles</i>	58
Tabel 4.15Statistik Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Variabel <i>Responsivness</i>	59
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i>	61
Tabel 4.19 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4.20 Hasil Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan.....	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	24
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
Lampiran 3 Analisis Karakteristik Responden	76
Lampiran 4 Analisis Jawaban Responden.....	77
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	81

