

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI  
HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Kofitiere Coffeeshop Semarang)**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi akhir  
dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Fajar Kuncoro Aji**  
**NIM : 16.05.51.0037**  
**Program Studi : S.1 Manejemn**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI  
HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Kofitiere Coffeeshop Semarang)**

Oleh:

Nama : Fajar Kuncoro Aji  
NIM : 16.05.51.0037  
Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang

Semarang, 02 Maret 2020  
Dosen Pembimbing

Ali Maskur, S.E., M.Kom  
NIDN:0618076401

## HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI  
HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Kofitiere Coffeeshop Semarang)**

Oleh:

Nama : Fajar Kuncoro Aji  
NIM : 16.05.51.0037  
Program Studi : S1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

Ali Maskur, S.E., M.Kom  
NIDN:0618076401

Penguji II

Bambang Sutedjo, Drs., M.M  
NIDN:0628036101

Penguji III

Dr. Dra. Lije Liana, M.MSI  
NIDN:0603036501



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. Agus Prihatna, S.E., M.Si  
NIDN:0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Fajar Kuncoro Aji  
NIM : 16.05.51.0037  
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Kofitiere Coffeeshop Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 02 Maret 2020

Yang menyatakan



(Fajar Kuncoro Aji)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Keluarga saya terutama untuk kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan semangat dan kasih sayang kepada saya.
2. Bapak Ali Maskur S.E., M.Kom selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing selama ini serta memberikan arahan dan motivasi kepada saya.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku kepala program studi manajemen.
5. Seluruh teman-teman organisasi HMPS Manajemen dan HIPMI PT UNISBANK yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
6. Febby Ari Safitri yang telah mendukung saya serta selalu memberikan semangat untuk saya.
7. Seluruh teman-teman manajemen S1 angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## **MOTTO**

“Aku akan tetap fokus pada mimpiku. Meskipun aku menghadapi keadaan yang sulit, aku tidak akan menyerah. Aku tau kesuksesan datang dari konsisten. Aku tau bahwa aku akan mencapainya. Keadaan akan menjadi lebih baik. Tidak ada masalah yang akan menghentikanku. Semua yang layak aku dapatkan akan segera datang.”

5amsuccess\_\_

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Kofitiere Coffeeshop Semarang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku kepala program studi manajemen.
4. Bapak Ali Maskur SE., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi ini dan telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya yang telah mendukung, menyemangati, memotivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
6. Terima kasih Kofitiere Semarang yang telah memberikan dukungan serta responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Teman-teman HMPS Manajemen dan HIPMI PT UNISBANK yang telah memberikan semangat.

8. Terima kasih Febby Ari Safitri yang telah mendukung saya serta selalu memberikan semangat untuk saya.
9. Seluruh teman-teman manajemen S1 angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.3 Kualitas Layanan.....	15
2.4 Persepsi Harga.....	17
2.5 <i>Store Atmosphere</i> .....	19
2.6 Penelitian Terdahulu.....	21

2.7 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan....	23
2.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	24
2.7.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.	26
2.8 Model Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Obyek Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	31
3.4 Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	35
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.7 Analisis Data.....	37
3.7.1 Regresi Berganda.....	37
3.7.2 Uji F.....	37
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi.....	38
3.7.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	39
4.1.1 Deskripsi Responden.....	40
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	43

4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.3 Hasil Analisis Data.....	49
4.3.1 Uji Regresi Berganda.....	49
4.3.2 Uji F.....	50
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	50
4.3.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	51
4.4 Pembahasan.....	51
4.4.1 Kualitas Produk Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.4.2 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	53
4.4.3 Persepsi Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.4.4 <i>Store Atmosphere</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
5.3 Implikasi Penelitian.....	57
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	57
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	58
5.4 Agenda Penelitian.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	66

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Perbandingan Harga Produk Kofitiere Dengan Cafe Lain.....	6
<b>Tabel 2.1</b> Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	16
<b>Tabel 2.2</b> Review Penelitian terdahulu.....	21
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Konsep dan Devinisi Variabel.....	32
<b>Tabel 4.1</b> Penyebaran Kuesioner.....	39
<b>Tabel 4.2</b> Kecukupan Sampel (KMO).....	39
<b>Tabel 4.3</b> Deskripsi Responden.....	40
<b>Tabel 4.4</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Validitas.....	46
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	48
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Regresi Berganda.....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Tingkatan (level) Produk.....	11
<b>Gambar 2.2</b> Model Grafis.....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	66
<b>Lampiran 2.</b> Identitas Responden.....	74
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Data.....	80
<b>Lampiran 4.</b> Uji Deskripsi Responden.....	105
<b>Lampiran 5.</b> Uji Deskripsi Variabel.....	109
<b>Lampiran 6.</b> Uji Validitas.....	125
<b>Lampiran 7.</b> Uji Reliabilitas.....	134
<b>Lampiran 8.</b> Uji Regresi Berganda.....	147
<b>Lampiran 9.</b> Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	150

