



**PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DUE CAFÉ BUMIAYU**

SKRIPSI

Oleh

NOVITA INZI

412150024

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2020**



**PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DUE CAFÉ BUMIAYU**

SKRIPSI

Oleh

NOVITA INZI

412150024

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH LOKASI, STORE ATMOSPHERE, DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DUE CAFÉ BUMIAYU**

Oleh

Nama : **Novita Inzi**
NIM : **412150024**
Program Studi : **S1 Manajemen**
Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 07 Mei 2020.

DEWAN PENGUJI


Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Dr. Sutarmin, S.Si., M.M

NIDN. 0621097401



Dosen Penguji I

Yulis Maulida Berniz, S.E., M.M

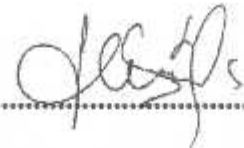
NIDN. 1117028004



Dosen Penguji II

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

NIDN. 061601101



Diterima dan disahkan
pada tanggal 13 Juni 2020

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Program Studi S1 Manajemen



Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M

NIPY. 16.01.095



Mulhroji, S.E., M.M

NIPY. 16.02.120

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Inzi
NIM : 412150024
Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 07 Mei 2020

Yang membuat pernyataan



Novita Inzi

NIM. 412150024

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang banyak memberikan rahmatNya kepada saya melalui kesehatan dan inspirasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik
2. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A Muhaimin, Selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Pak Mukhroji, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
5. Bapak Dr. Sutarmin, S.Si., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan, memberi masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Cici Widowati, S.P., M.S.M, selaku dosen penguji seminar proposal, ibu Yulis Maulida Berniz, S.E., M.M selaku dosen penguji I dan ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang telah bersedia menelaah skripsi ini dan memberikan banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
8. Karyawan dan staff Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

9. Bapak M. Nurohman dan Ibu Eliyana, selaku orang tua penulis yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, dukungan dan cintanya kepada penulis hingga saat ini.
10. Teman-teman Program Studi S-1 Manajemen angkatan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh pendidikan di program studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Teruslah semangat dalam berjuang mencapai cita-cita.
11. Keluarga besar Tumenggung Lebih yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas.
12. Pemilik Due Café Bumiayu yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Due Café Bumiayu.
13. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai bahan dalam penelitian ini.
14. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 07 Mei 2020

Penulis,



Novita Inzi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, *store atmosphere*, kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan di Due Café Bumiayu. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang merupakan pelanggan Due Café Bumiayu. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dan *purposive sampling* pada bulan Desember 2019-Januari 2020. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program *IBM SPSS Statistic 25*. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh lokasi, *store atmosphere*, kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan di Due Café Bumiayu. Skala pengukuran menggunakan skala *likert 7*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dan pengaruh secara parsial antara variabel yang diteliti. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah bahwa variabel lokasi, *store atmosphere*, dan kewajaran harga baik secara bersama-sama maupun parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap lokasi, *store atmosphere*, dan kesesuaian harga karena variabel tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Lokasi, *Store Atmosphere*, Kewajaran Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aimed to ascertain the effect of location, store atmosphere, and price fairness to customer satisfaction in Due Café Bumiayu. This research is a survey research. The sample in this study was 100 respondents customer of Due Café Bumiayu. The sampling technique was carried out by accidental sampling method and purposive sampling method. in December 2019-January 2020. Data collection techniques in this study used questionnaires. Data analysis technique uses multiple linear regression analysis by using IBM SPSS Statistics 25. The hypothesis was there was an effect of location, store atmosphere, and price fairness to customer satisfaction in Due Café Bumiayu. The measurement scale uses a Likert 7 scale. The source of the data in this study was primary data. Data analysis method used is descriptive analysis an a multiple linier regression by doing F test and t test to purposed to examine and explain overall influence or partial influence between the variables. The conclusion that be draw from this study is that the variables in location, store atmosphere, and price fairness together or partially have an influence on customer satisfaction, advice that can be given in this case is that the company can maintain and improve service to location, store atmosphere, and price fairness because these variables are very important in influencing customer satisfaction.

Keywords: *Location, Store Atmosphere, Price Fairness, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR GAMBAR	3
DAFTAR LAMPIRAN.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	12
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Perumusan Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	53
A. Metode Penelitian.....	53
B. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	69
B. Analisis Data dan Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Restoran/Rumah Makan/Cafe menurut Kecamatan di Kabupaten Brebes, 2017.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 3. Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	70
Tabel 4. Jawaban Responden untuk Variabel Lokasi (X1).....	75
Tabel 5. Jawaban Responden untuk <i>Store Atmosphere</i> (X2).....	76
Tabel 6. Jawaban Responden untuk Kewajaran Harga (X3)	80
Tabel 7. Jawaban Responden untuk Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 10. Hasil Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 11. Hasil Uji F.....	88
Tabel 12. Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 13. Hasil Uji Normalitas	89
Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 2. Responden Berdasarkan Tempat Tinggal/Alamat.....	71
Gambar 3. Responden Berdasarkan Usia.....	72
Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel X1 (Lokasi)	111
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel X2 (<i>Store Atmosphere</i>)	113
Lampiran 4. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel X3 (Kewajaran Harga)	119
Lampiran 5. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	121
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	124
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1 (Lokasi)	127
Lampiran 8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2 (<i>Store Atmosphere</i>).....	130
Lampiran 9. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X3 (Kewajaran Harga)	142
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	149
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Lokasi)	150
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (<i>Store Atmosphere</i>).....	151
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Kewajaran Harga)	158
Lampiran 14. Hasil Uji Realibilitas Setiap Variabel.....	161
Lampiran 15. Uji Normalitas Kolmogorov	162
Lampiran 16. Hasil Uji Normalitas (Charts Histogram & Grafik P-Plot)	163
Lampiran 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	164
Lampiran 18. Hasil Uji Multikolinieritas.....	164
Lampiran 19. Output Regresi	165
Lampiran 20. Riwayat Hidup Penulis	167