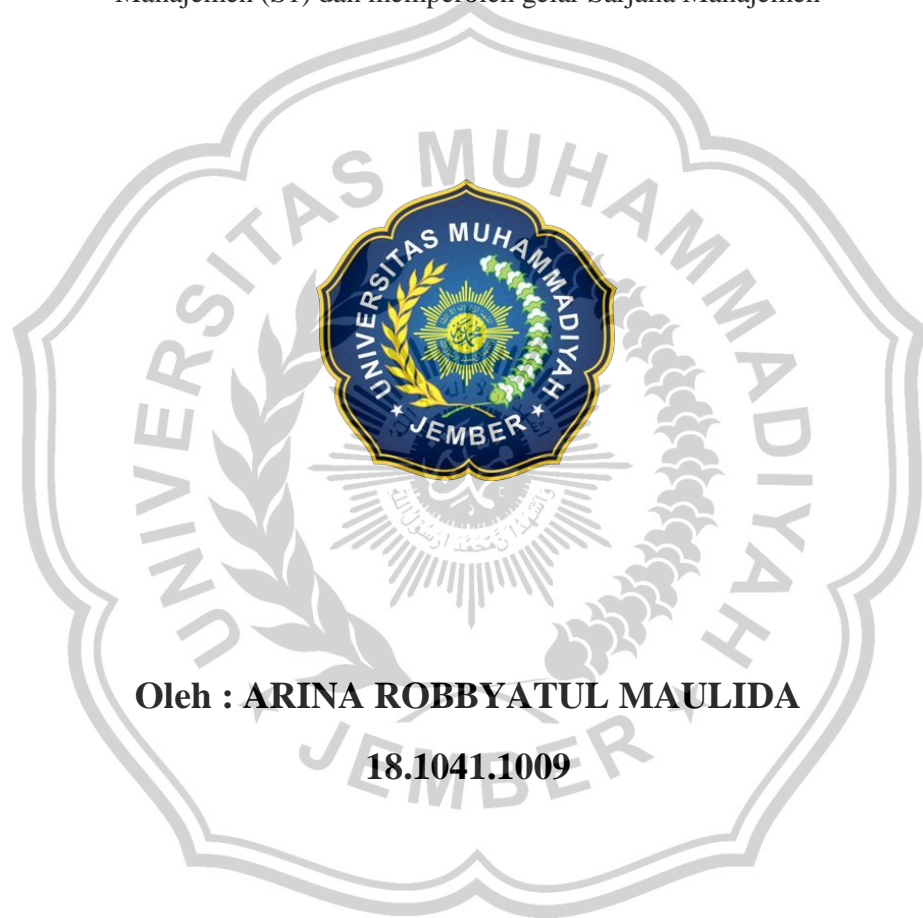


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Kedai Pesenkopi Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**Oleh : ARINA ROBBYATUL MAULIDA**

**18.1041.1009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

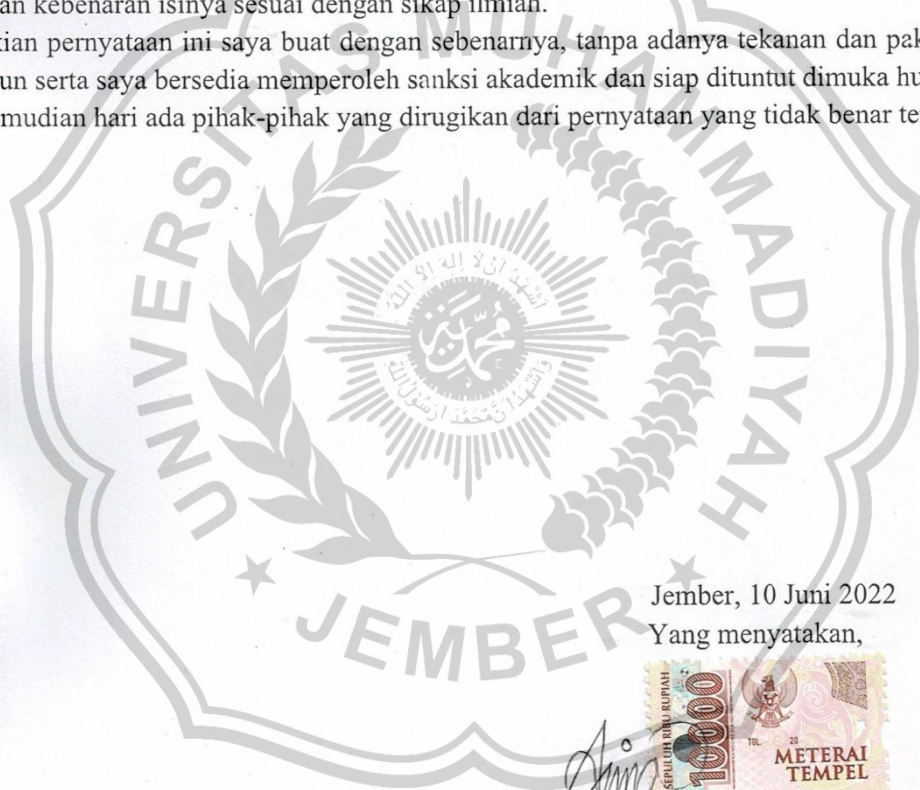
## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arina Robbyatul Maulida  
NIM : 1810411009  
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Kedai Pesenkopi Jember) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 10 Juni 2022  
Yang menyatakan,

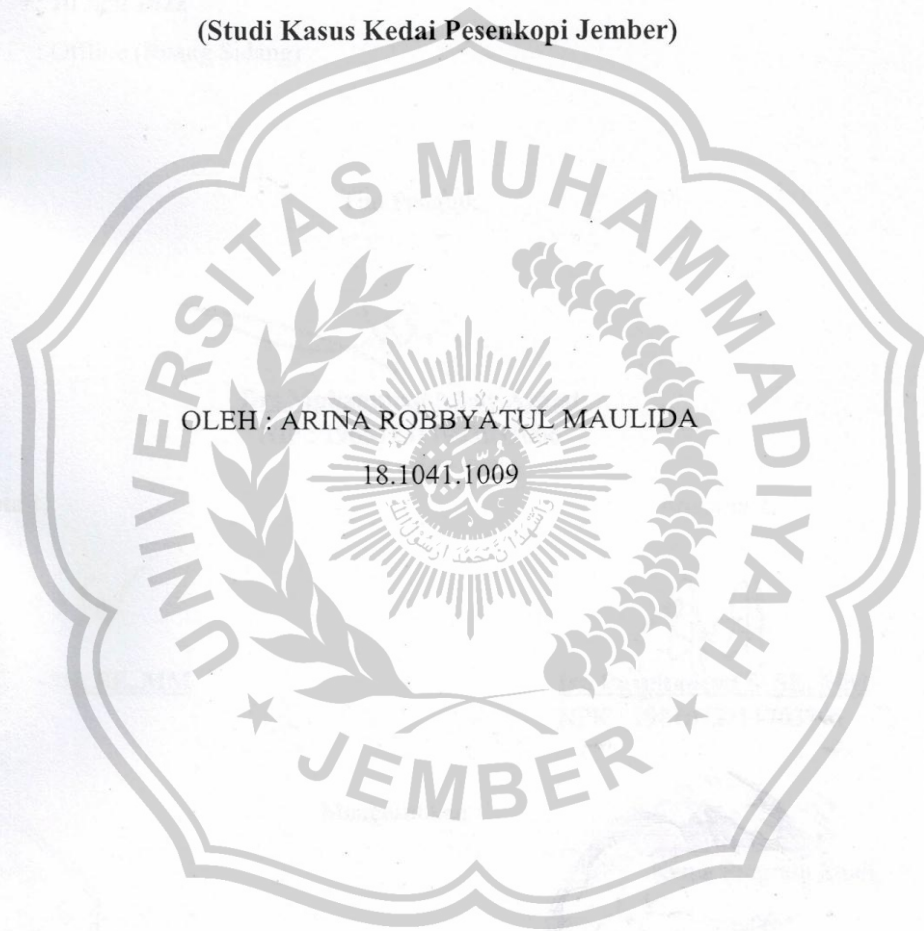


Arina Robbyatul Maulida  
NIM. 1810411009

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Kedai Pesenkopi Jember)



OLEH : ARINA ROBBYATUL MAULIDA

18.1041.1009

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati,SH.,SE.,MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, corresponding to the name Trias Setyowati, SH., SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S,SE.,MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Ira Puspitadewi S, SE., MM.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN* (Studi Kasus Kedai Pesenkopi Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Pada :

Nama : Arina Robbyatul Maulida

NIM : 1810411009

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Juni 2022

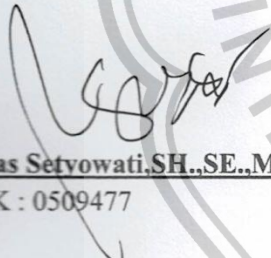
Tempat : Offline (Ruang Sidang)

Tim Penguji,

  
**Drs. Muhammad Naely Azhad**

NIP : 196612311993031006

Anggota 1,

  
**Trias Setyowati, SH., SE., MM**

NPK : 0509477


Anggota 2,

  
**Ira Puspitadewi S. SE, MM**

NPK : 1981072711703795

Mengesahkan :

Dekan,

  
**Maheni Ika Sari, SE, MM**

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
**Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM**

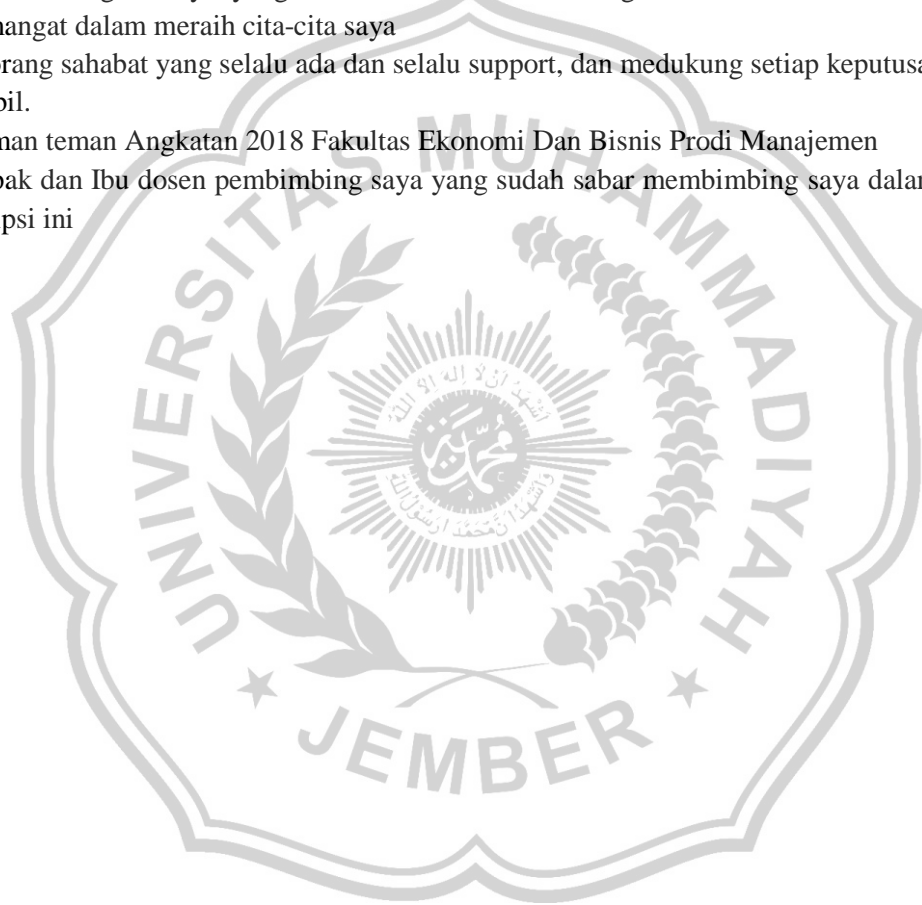
NPK : 19860514.1.1703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Kedai Pesenkopi Jember), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk saya terus semangat dalam meraih cita-cita saya
2. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dan mendukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



## MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

**(QS Ar-Rad :11)**

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali”

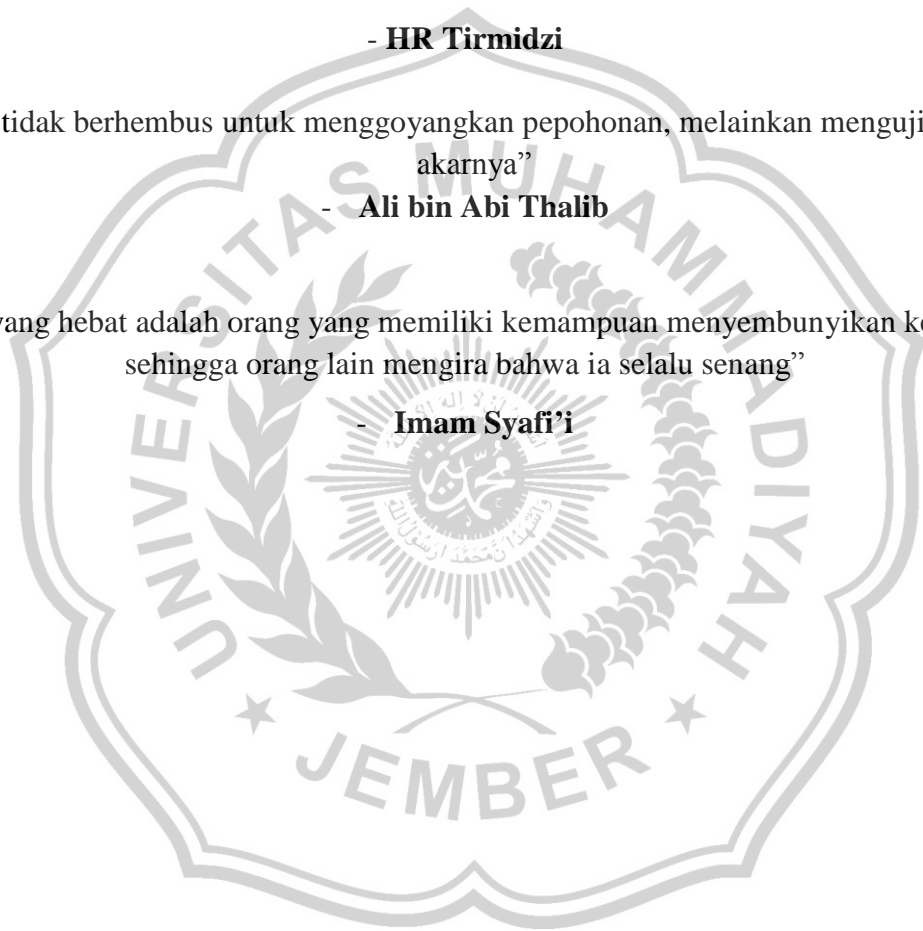
**- HR Tirmidzi**

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”

**- Ali bin Abi Thalib**

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang”

**- Imam Syafi'i**



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Kedai Pesenkopi Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Trias Setyowati,SH.,SE.,MM selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Ira Puspitadewi S. SE, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Pihak Kedai Pesenkopi Jember yang telah bekerjasama dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis, Ardito dan Yayuk Haniya, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
6. Tunangan saya Imam Syaifoni, yang selalu memberikan dukungan, semangat serta waktu untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya Mutmainah, Sita, Savira, Devita dan Fifi yang selalu mendukung setiap keputusan yang saya ambil.
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jember, 10 Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i> .....	12
2.1.5 Promosi .....	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	28
2.4 Hipotesis.....	29
2.4.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2 Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.4 Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.5 Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.6 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.7 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	32



3.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Bebas ( <i>Independen</i> ).....	32
3.2.2	Variabel Terikat ( <i>dependen</i> ).....	34
3.3.	Desain Penelitian.....	34
3.4	Jenis Data.....	35
3.4.1	Data Primer.....	35
3.4.2	Data Sekunder.....	35
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5.1	Populasi.....	35
3.5.2	Sampel.....	35
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	36
1.	Observasi.....	36
2.	Kuesioner.....	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1	Uji Instrumen Data.....	36
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.4	Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum Kedai Pesenkopi Jember.....	39
4.1.1	Sejarah Kedai Pesenkopi Jember.....	39
4.1.2	Visi Dan Misi Kedai Pesenkopi Jember.....	39
4.1.3	Struktur Organisasi Kedai Pesenkopi Jember.....	40
4.2	Deskripsi Statistik Responden.....	40
4.3	Analisis Hasil Indeks Jawaban Responden.....	41
4.4	Hasil Analisis Data.....	52
4.4.1	Hasil Uji Instrumen Data.....	52
4.4.2	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	58
4.4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	59
4.5	Pembahasan.....	59
4.5.1	Pengaruh <i>Tangible</i> / Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.5.2	Pengaruh <i>Empathy</i> / Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.5.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> / Cepat Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.5.4	Pengaruh <i>Reliability</i> / Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.5.5	Pengaruh <i>Assurance</i> / Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.5.6	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.5.7	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	62
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kedai Kopi Kekinian di Jember .....	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Kedai Pesenkopi Jember Selama 1 Tahun (2020-2021) .....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia .....	41
Tabel 4.3 <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik (X1.1) .....	41
Tabel 4.4 <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik (X1.2) .....	42
Tabel 4.5 <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik (X1.3) .....	42
Tabel 4.6 <i>Empathy</i> /Empati (X2.1) .....	43
Tabel 4.7 <i>Empathy</i> /Empati (X2.2) .....	43
Tabel 4.8 <i>Empathy</i> /Empati (X2.3) .....	43
Tabel 4.9 <i>Responsiveness</i> /Cepat Tanggap (X3.1) .....	44
Tabel 4.10 <i>Responsiveness</i> /Cepat Tanggap (X3.2) .....	44
Tabel 4.11 <i>Responsiveness</i> /Cepat Tanggap (X3.3) .....	45
Tabel 4.12 <i>Reliability</i> /Kehandalan (X4.1) .....	45
Tabel 4.13 <i>Reliability</i> /Kehandalan (X4.2) .....	46
Tabel 4.14 <i>Reliability</i> /Kehandalan (X4.3) .....	46
Tabel 4.15 <i>Assurance</i> /Jaminan (X5.1) .....	47
Tabel 4.16 <i>Assurance</i> /Jaminan (X5.2) .....	47
Tabel 4.17 <i>Store Atmosphere</i> (X6.1).....	48
Tabel 4.18 <i>Store Atmosphere</i> (X6.2).....	48
Tabel 4.19 <i>Store Atmosphere</i> (X6.3).....	48
Tabel 4.20 <i>Store Atmosphere</i> (X6.4).....	49
Tabel 4.21 Promosi (X7.1).....	49
Tabel 4.22 Promosi (X7.2).....	50
Tabel 4.23 Promosi (X7.3).....	50
Tabel 4.24 Promosi (X7.4).....	51
Tabel 4.25 Kepuasan Pelanggan (Y.1).....	51
Tabel 4.26 Kepuasan Pelanggan (Y.2).....	52
Tabel 4.27 Kepuasan Pelanggan (Y.3).....	52
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.30 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.32 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.33 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional 2016-2021 .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian (Nissa Budiarto, 2018).....	23
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian (Gery, 2018).....	24
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian (Roselina & Niati, 2019).....	25
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian (Liyanto & Pahar, 2021) .....	26
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual Penelitian (Sambara et al., 2021) .....	27
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual Penelitian (Tri Kusuma Ningrum, 2021) .....	28
Gambar 2.7 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4.1 Logo Pesenkopi .....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kedai Pesenkopi Jember .....	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2. Hasil Indeks Jawaban Responden.....	70
Lampiran 3. Data Penelitian.....	79
Lampiran 4. Hasil Kuesioner .....	82
Lampiran 5. Data Karakteristik Responden .....	98
Lampiran 6. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	99
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	105
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	106
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis.....	108
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	109
Lampiran 11. Dokumentasi.....	110

