

**PENGARUH SUASANA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESTU MULYO**

SKRIPSI

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



Oleh :

ANDYTA DWIJAYA SUBAGYO

1810411144

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2024

**PENGARUH SUASANA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESTU MULYO**

SKRIPSI

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



Oleh :

ANDYTA DWIJAYA SUBAGYO

1810411144

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andyta Dwijaya Subagyo

NIM : 1810411144

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH SUASANA, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG ESTU MULYO**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam bebrapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan 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 di tuntutan di muka hukum.jika ternyata di kemudian hari ada pihak pihak yang di rugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 04 Juli 2024

Yang menyatakan



Andyta Dwijaya Subagyo
NIM: 1810411144

SKRIPSI

**PENGARUH SUASANA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG ESTU**

MULYO



Oleh : Andyta Dwijaya Subagyo

NIM : 18.1041.1144

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih, SE,MM.

Dosen pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu S.Psi., MM

Two rectangular boxes containing handwritten signatures. The top box contains a signature that appears to be 'Wahyu Eko Setianingsih' and the bottom box contains a signature that appears to be 'Pawestri Winahyu S.Psi.'.

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh suasana, kualitas makanan, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Warung Estu Mulyo, telah di uji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 04 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NIP:1972032710509477

Anggota 1,

Anggota 2,

Vahyu Eko Setianingsih, SE., MM
NIP 197708112005012001

Pawestri Winahyu, S.Psi., MM
NIP 1982052611703800

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Maheni Ika Sari, SE, MM.
NIP : 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM
NIP:1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah membrikan karunia nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
2. Terimakasih kepada orang tua dan juga keluarga besar saya yang telah setia menemani, membimbing,memahami dan mendukung dan mendoakan saya setiap waktu
3. Terimakasih Kepada civitas akademik Universitas Muahammadiyah Jember, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa Universitas Jember
4. Terimakasih kepada Dosen pembimbing dan penguji yang telah membantu mendampingi saya dalam menyusun skripsi
5. Terimakasih kepada teman teman seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unversitas Muhammadiyah Jember angkatan tahun 2018

ABSTRAK

Bisnis Usaha makanan di Indonesia saat ini menyajikan berbagai pilihan dan rasa kepada masyarakat. Salah satu bentuk bisnis usaha yang paling populer sekarang adalah bisnis makanan karena banyaknya masyarakat yang suka sekali menyantap/ mencicipi makanan di luar. Penelitian ini memilih Warung Estu Mulyo yaitu bisnis usaha makanan sebagai objek pilihan. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Dalam penelitian ini akan diulas mengenai manajemen toko dan produk. Pemilihan Pengaruh suasana, Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Persepsi harga menjadi opsi yang dipilih oleh Warung Estu Mulyo untuk meningkatkan pemasarannya. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 160 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan secara langsung kepada pelanggan Warung Estu Mulyo. Penelitian ini menggunakan pengujian regresi linear berganda. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 25 (Statistical Product and Service Solution). Hasil penelitian menunjukkan tepat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Pengaruh suasana terhadap kepuasan Pelanggan Warung Estu Mulyo.

Kata kunci: Pengaruh Suasana, Kualitas makanan, Kualitas Layanan, Persepsi Harga

ABSTRACT

Business Food businesses in Indonesia currently present various choices and flavors to the public. One of the most popular forms of business now is the food business because many people love to eat/taste food outside. This research chose Warung Estu Mulyo, a food business, as the object of choice. The research method used was quantitative. In this research, store and product management will be reviewed. Selection: The influence of atmosphere, food quality, service quality and price perception are the options chosen by Warung Estu Mulyo to improve its marketing. This sampling technique uses purposive sampling with the number of samples obtained being 160 respondents. The data collection method uses a questionnaire which is distributed directly to Warung Estu Mulyo customers. This research uses homepage linear regression testing. The analysis technique used in this research is multiple linear regression using the SPSS 25 (Statistical Product and Service Solution) application tool. The results of the research show that there is a positive and significant influence between the influence of the sauce variable on customer satisfaction at Warung Estu Mulyo

Keywords: Influence of atmosphere, food quality, service quality, price perception

MOTTO

“Tidak masalah jika kamu berjalan dengan lambat, asalkan kamu tidak pernah berhenti berusaha.”

“Kenyataan adalah sesuatu yang tidak akan Anda ketahui ke depannya. Hidup adalah sebuah perjalanan yang gila, tidak ada satu hal pun yang terjamin.” -Eminem

“Anda tidak mendapat kesempatan dua kali, hidup bukanlah permainan Nintendo.”-Eminem



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul pengaruh persepsi harga, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada bakso solo mas pipin bangsalsari,

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi 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 dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

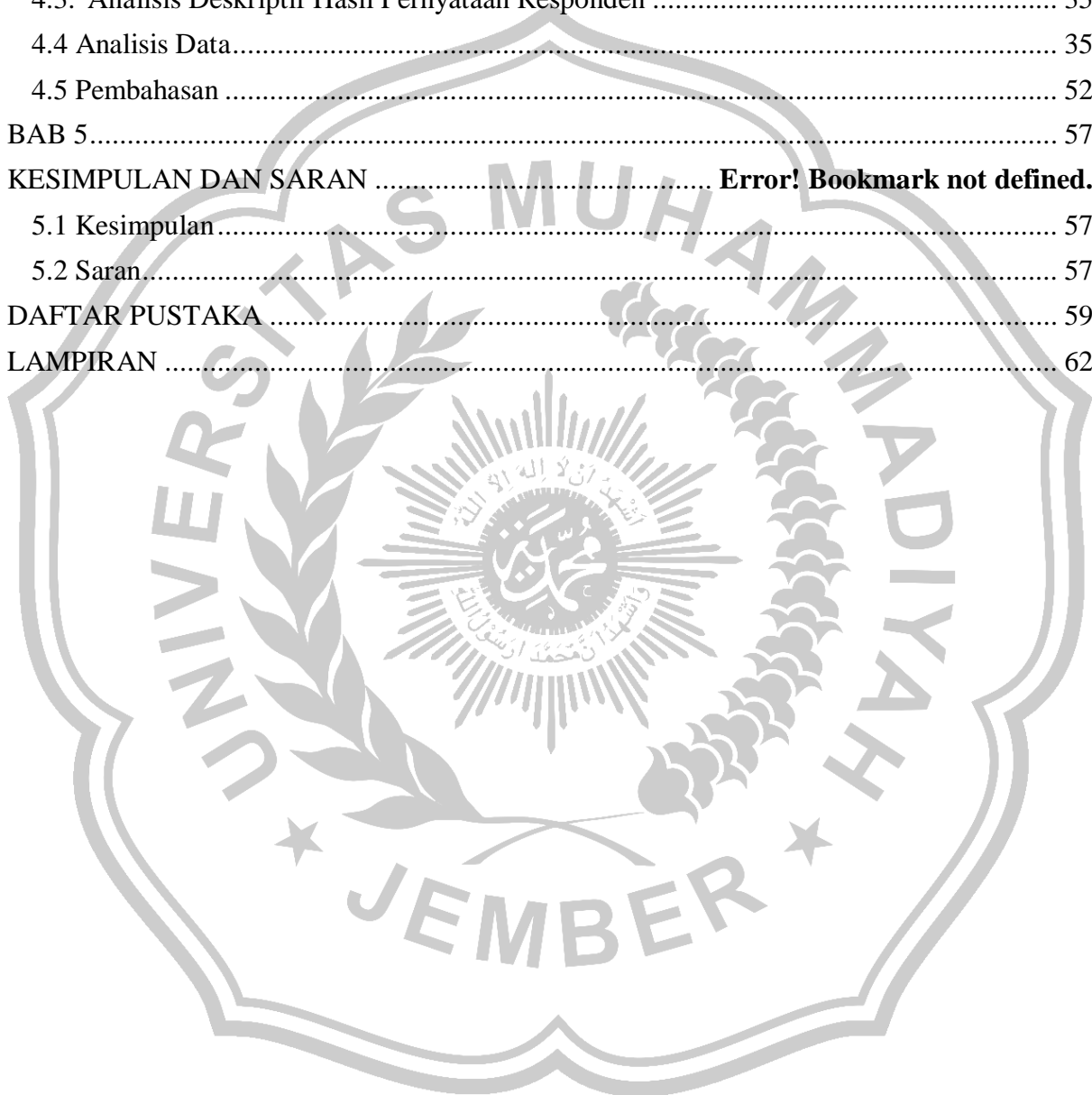
1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dosen penguji utama
4. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan
5. Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mensupport dalam segala hal
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.2 Kualitas layanan	8
2.3 Kualitas Makanan.....	9
2.4 Harga.....	10
2.5 Pengaruh suasana (store atmosphere)	11
2.6 Kepuasan Kosumen	12
2.7 Penelitian Terdahulu	13
2.8 Kerangka Konseptual.....	16
2.9 Hipotesis Penelitian	17
BAB 3.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.2 Devinisi Operasional Variabel.....	19
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Jenis Data	23
3.5 Populasi Dan Sampel	23
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	24
3.7 Teknik Analisa Data.....	25
3.7.1 Analisis Deskriptif	25
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	25
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	28

3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	28
3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2)	28
BAB 4.....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.2. Deskripsi Statistik Responden	33
4.3. Analisis Deskriptif Hasil Pernyataan Responden	35
4.4 Analisis Data.....	35
4.5 Pembahasan	52
BAB 5.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Warung Estu Mulyo	3
Tabel 1. 2 Pendapatan Warung Estu Mulyo 2022	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4. 1 Warung Estu Mulyo	30
Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi Warung Estu Mulyo	31
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedasstisitas.....	49

