

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BASMALAH PAKUSARI,  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



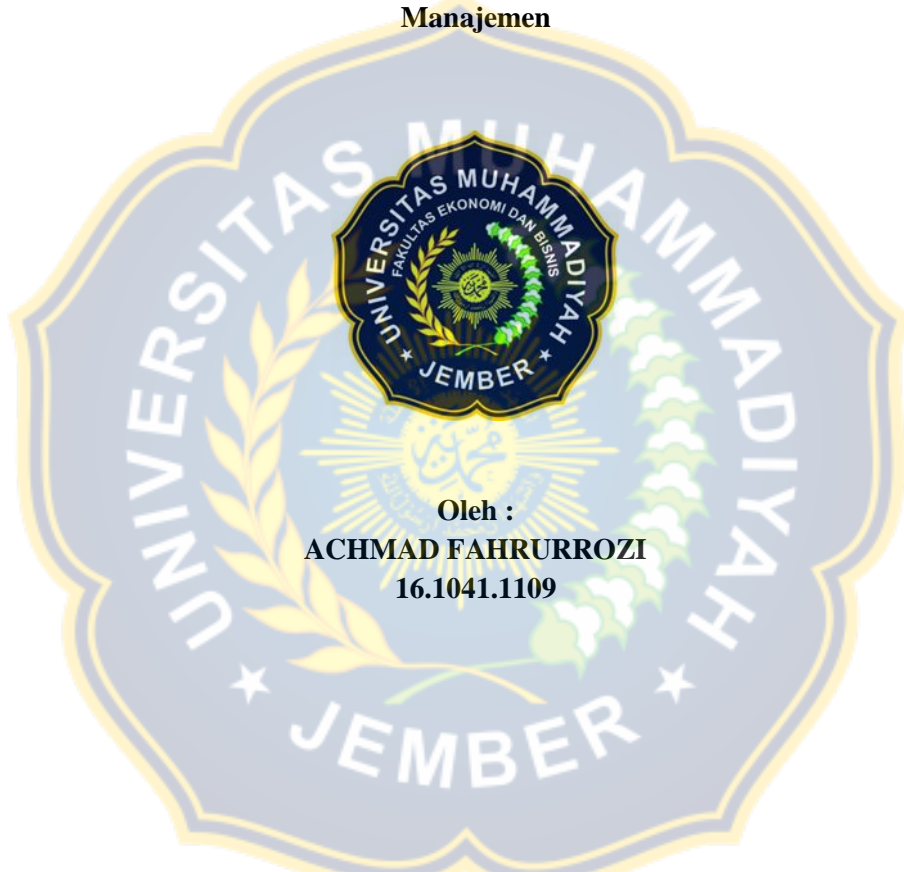
Oleh :  
**ACHMAD FAHRURROZI**  
16.1041.1109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BASMALAH PAKUSARI,  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



Oleh :  
**ACHMAD FAHRURROZI**  
16.1041.1109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achmad Fahrurrozi

NIM : 1610411109


Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BASMALAH PAKUSARI, KABUPATEN JEMBER ”**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada intitusi 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 di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,  
Yang menyatakan



  
Nim 16.1041.1109  
Achmad Fahrurrozi

## SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BASMALAH PAKUSARI,  
KABUPATEN JEMBER**

Oleh :  
**ACHMAD FAHRURROZI**  
**16.1041.1109**

**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, SE, MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE.M.Si**

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, DAN HARGA TERHADAP KEPAUASAN PELANGGAN TOKO BASMALAH PAKUSARI, KABUPATEN JEMBER”**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : *Jum'at*

Tanggal : *11 September 2020*

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

*[Signature]*  
Drs. Naely Azhad, MM  
NPK. 19661231199301001

Anggota 1,

Anggota 2,

*[Signature]*  
Dr. Nurul Qomariah, SE, MM.  
NPK. 06 03 426

*[Signature]*  
Yusron Rozzaid, SE, M.Si  
NPK. 0724037202

Mengesahkan

Dekan,

Ketua Jurusan

*[Signature]*  
Maheni Ika Sari, SE, MM.  
NPK. 0011087701

*[Signature]*  
Haris Hermawan, SE, MM  
NPK. 15 031643



## MOTTO

*Tidak perlu menjelaskan tentang siapa dirimu kepada orang lain, karena yang percaya padamu tidak perlu itu. Dan yang membencimu tidak akan percaya itu.*

*(Ali Bin Abi Thalib)*

*Pengetahuan tentang diri sendiri adalah ibu dari segala pengetahuan*

*(Kahlil Gibran)*

*Pujian dan cacian, jadikanlah keduanya sebagai bekal untuk intropeksi diri menjadi pribadi yang lebih baik.*

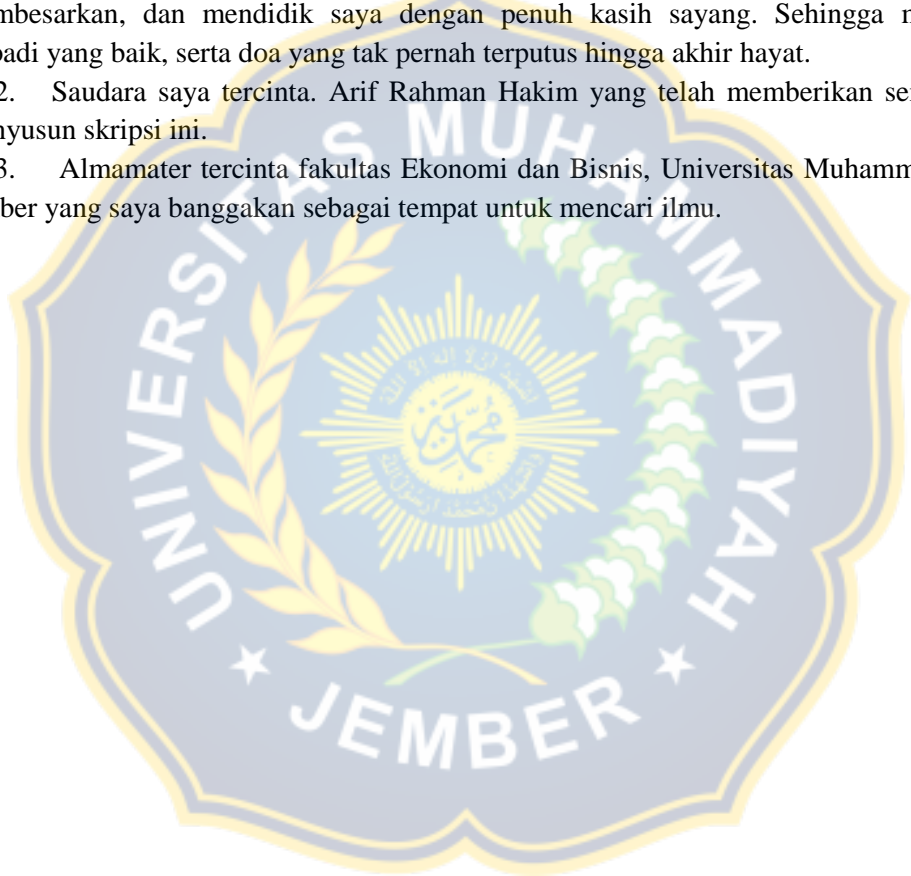
*(Merry Riana)*



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Karya tulis berupa skripsi ini, penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua tercita bapak Rusdianto dan Almh. Ibu Sauda Husna, yang telah membesarkan, dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang. Sehingga menjadi pribadi yang baik, serta doa yang tak pernah terputus hingga akhir hayat.
2. Saudara saya tercinta. Arif Rahman Hakim yang telah memberikan semangat menyusun skripsi ini.
3. Almamater tercinta fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah jember yang saya banggakan sebagai tempat untuk mencari ilmu.



## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala Puji syukur, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BASMALAH PAKUSARI KABUPATEN JEMBER ”**

Skripsi ini merupakan karya ilmiah dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan khususnya kepada :

1. Ibu Dr. Nurul Qomariah, SE. MM., Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si., dan bapak Drs Naely Azhad, MM. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
2. Seluruh dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam menjalani perkuliahan tiap semester.
3. Kepada kedua orang tua saya yang saya sayangi dan saya hormati hormati. Dengan penuh kasih sayangnya selama ini, Bapak saya, Rusdianto yang telah memberi arahan dan nasehat untuk saya supaya menjadi orang yang kuat dan menjadi pribadi yang lebih baik. Serta Ibu saya, Almarhuma Ibu Sauda Husna yang telah menjadi panutan atau contoh bagi saya, untuk menjadi pribadi yang baik.
4. Kepada saudara saya, Arif rahman hakim dan yulianti yang telah memberikan semangat.
5. Kepada seluruh saudara dari bapak dan ibu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan motivasi dan bantuan materi DLN.
6. Kepada mas Bayhaqi yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menjalankan hidup, serta bantuan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada saudara PSHT mas Bayhaqi, mas Yon, mas Roni, mas Robi, mas Abi, mas Akbar, mas Mukit, mas Wahyu, mas Reksi, mas Rizal, mas Ardi, mas Afdol, mas Dicky, mas Mamad, mas Fery, mas Samsul dan banyak lagi yang tidak dapat disebutkan. Telah memberikan motivasi hidup dan semangat, serta dorongan dalam menjalankan pahit manisnya kehidupan.
8. Kepada para sahabat Imuk, Satria, Gege, Iil, Agil yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.



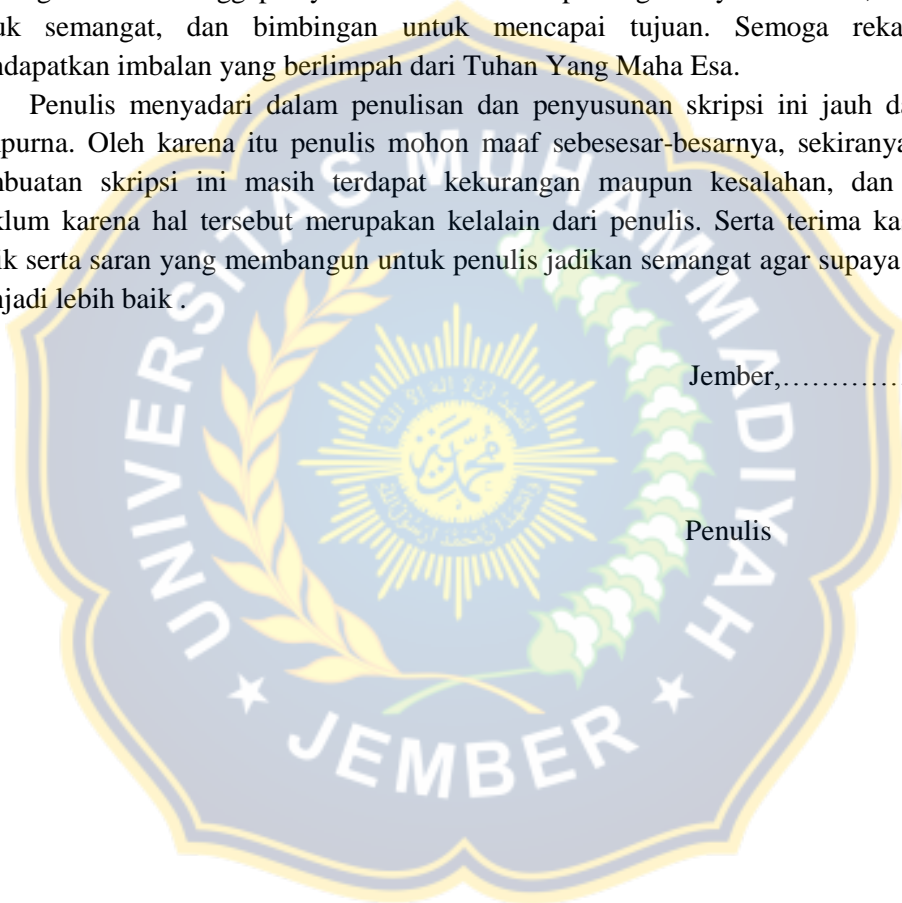
9. Kepada teman-teman Teduh, Devi, Neni, Evy, Edwin, Roby, Femmy, Aldy, Adi, Jalu, Azay, Wahyu, Mega, Dan lain-lain. Yang telah memberikan semangat untuk mengerjakan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama ini.

Tercapainya suatu tujuan karena adanya motivasi, dorongan untuk semangat, dan bimbingan untuk menggapainya . Oleh karena itu penting adanya motivasi, dorongan untuk semangat, dan bimbingan untuk mencapai tujuan. Semoga rekan-rekan mendapatkan imbalan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya, sekiranya dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan, dan mohon maklum karena hal tersebut merupakan kelainan dari penulis. Serta terima kasih atas kritik serta saran yang membangun untuk penulis jadikan semangat agar supaya penulis menjadi lebih baik .

Jember,..... 2020

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di toko Basmalah Pakusari Jember. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan untuk penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga dan kepuasan pelanggan. jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen toko Basmalah Pakusari, Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 90 responden. Alat analisis ini menggunakan regresi linear berganda dengan software SPSS. Hasil uji t menunjukkan berpengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga lebih besar dari 0,05. Sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikan sebesar 19,575 karena lebih dari 2,71. Sehingga secara simultan kualitas pelayanan, *Store atmosphere*, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 38,5% kepuasan pelanggan toko Basmalah Pakusari, Jember dipengaruhi kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga. Sedangkan sebesar 61,5% merupakan sumbangan/kontribusi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini, seperti promosi, kaulitas produk, lokasi, dll.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga

## ABSTRAK

*Research about factors that influence customer satisfaction at Basmalah store Pakusari, Jember. The purpose of this research is to analyze the service quality, store atmosphere, and price to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used for this research is the theory of service quality, store atmosphere, and price and customer satisfaction. This type of research uses descriptive quantitative and this research is associative type. The population used is Basmalah store Pakusari, Jember. The sample used were 90 respondents. This analysis tool uses multiple linear regression with SPSS software. T-test results show the effect of service quality, static atmosphere, and prices greater than 0.05. So that partially influences customer satisfaction. F test results show a significant value of 19,575 because more than 2.71. So that simultaneous service quality, store atmosphere, and price affect customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 38.5% of customer satisfaction Basmalah stores Pakusari, Jember are influenced by service quality, store atmosphere, and price. While the remaning 61.5% is the contribution / contribution of other variables not observed in this study, such as promotion, product quality, location, etc.*

*Keywords :* service quality, *store atmosphere*, and price

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALIAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BASMLAH PAKUSARI, KABUPATEN JEMBER ”** Skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikanya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, S.pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr. Nurul Qomariah, SE, MM., Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si dan Bapak Drs Naely Azhad, MM., selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember terutama Program Study Manajemen.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat mendorong penelitian- penelitian selanjutnya.

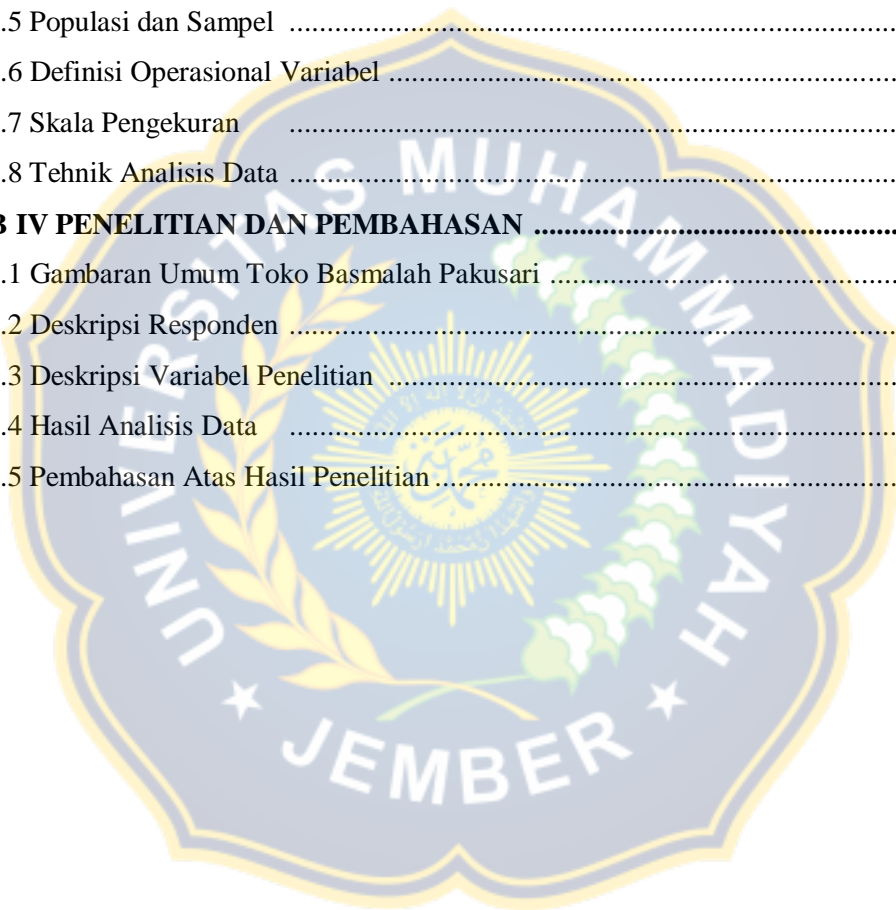
Jember, .....2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPEL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>ASBRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Pemasaran .....	7
2.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Store Atmosphere .....	14
2.5 Harga .....	20
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	28
2.7 Hubungan Antara Variabel Bebas Dan Variabel Terikat .....	34
2.8 Penelitian Terdahulu .....	36
2.9 Kerangka Konseptual .....	37
2.10 Hipotesis .....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Dekorasi Penelitian .....	39
3.2 Sumber dan Jenis Data .....	40
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
3.5 Populasi dan Sampel .....	41
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.7 Skala Pengukuran .....	45
3.8 Tehnik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Toko Basmalah Pakusari .....	50
4.2 Deskripsi Responden .....	54
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	55
4.4 Hasil Analisis Data .....	60
4.5 Pembahasan Atas Hasil Penelitian .....	66



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>73</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perkembangan Perusahaan Retail .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Gerai Toko Reail 2018 .....	4
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Umur .....	54
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan .....	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .55	
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Store Atmosphere ...56	
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Harga .....	58
Tabel 4.7 Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4.8 Validitas Instrument .....	61
Tabel 4.9 Reabilitas Instrument .....	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
Tabel 4.11 Uji Normalitas Data .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikoleniaritas .....	63

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
Gambar 4.1 struktur organisasi toko Basmalah Pakusari.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	74
Lampiran II Data Responden .....	77
Lampiran III Hasil Uji Deskripsi Responden .....	89
Lampiran IV Uji Instrument Validitas .....	90
Lampiran V Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	91
Lampiran VI Hasil Pengujian Data .....	93
Lampiran VII Tabel T-test .....	95
Lampiran VIII Surat Ijin Penelitian .....	100
Lampiran IX Dokumentasi .....	101

