

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus
Wotgandul Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata



Andreas Agus Susanto

15.D1.0253

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Store Atmosphere Terhadap
Kepuasan Pelanggan (studi Kasus Pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul
Semarang)

Diajukan oleh : Andreas Agus Susanto

NIM : 15.D1.0253

Tanggal disetujui : 27 Februari 2020

Telah setuju oleh

Pembimbing : Dr. J. Wijanto Hadipuro S.E., M.T.

Penguji 1 : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., PhD

Penguji 2 : A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM.

Penguji 3 : Dr. J. Wijanto Hadipuro S.E., M.T.

Ketua Program Studi : Dr Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Dr. Oct. Digdo Hartomo S.E., M.Si.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=15.D1.0253

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Andreas Agus Susanto
NIM : 15.D1.0253
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan
Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam
Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)**
Dosen Pembimbing : Dr. J. Wijanto Hadipuro, SE, MT

Disetujui di Semarang, 8 Januari 2020

Dosen Pembimbing

(Dr. J. Wijanto Hadipuro, SE, MT)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andreas Agus Susanto

NIM : 15.D1.0253

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)” adalah hasil penelitian saya dengan pengawasan dosen pembimbing, dan bukan hasil dari plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 8 Januari 2020

Yang menyatakan,

Andreas Agus Susanto

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul
**“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus
Wotgandul Semarang)”**.

Yang disusun oleh

Nama : Andreas Agus Susanto
NIM : 15.D1.0253
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada hari / tanggal: Rabu / 8 Januari
2020 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh
gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata.

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

(Dr. MY. Dwi Hayu A., MBA) (A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM) (Dr. J. Wijanto Hadipuro, SE, MT)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Oct. Digdo Hartomo S.E, M.SI., Akt)

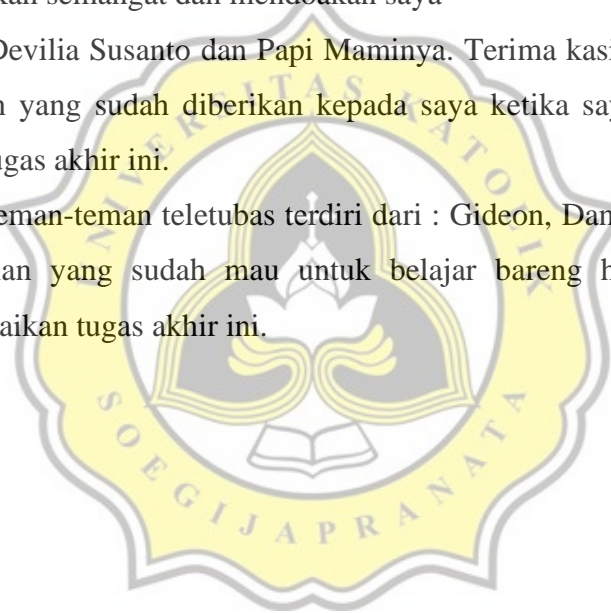
NPP. 058.1.1995.170

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat hikmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)”** skripsi ini disusun guna memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata,. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Oct. Digdo Hartomo S.E, M.SI., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Dr. Widuri Kurniasari, SE. M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Bapak Dr. J. Wijanto Hadipuro, SE, MT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan memberikan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. MY. Dwi Hayu A, M.Si dan bapak A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM selaku penguji skripsi dan memberikan bimbingan revisi dan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rustina Untari, M.Si selaku dosen wali yang selalu membimbing dan memberi saran-saran selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen S1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata yang telah mendidik dan membekali ilmu.
7. Para staf dan pelaksana administrasi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu saya selama masa perkuliahan.
8. Para responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner

9. Papa Mama serta Ci Lia sekeluarga, Ci Linda sekeluarga, Ko Albert sekeluarga yang sangat saya cintai, serta ponakan-ponakan tercinta. Karena keluargalah yang memberikan semangat dan selalu mendoakan saya dalam menggapai cita-cita saya. Terkhususnya juga untuk kedua orang tua saya papa dan mama yang sudah sabar mendidik saya hingga saat ini dan juga selalu menasehati untuk tidak menyia-nyiakan kesempatan dan waktu luang, serta selalu berdoa kepada Tuhan Yesus agar diberikan kemudahan. Tanpa kalian, aku tidak bisa seperti ini.
10. Mak, Om-tante, serta sepupu-sepupu yang juga telah ikut mendukung dengan memberikan semangat dan mendoakan saya
11. Kepada Devilia Susanto dan Papi Maminya. Terima kasih atas semangat dan kesabaran yang sudah diberikan kepada saya ketika saya merasa putus asa dengan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-teman teletubas terdiri dari : Gideon, Danny, Hannes, Hendra, dan Adrian yang sudah mau untuk belajar bareng hingga saat ini bisa menyelesaikan tugas akhir ini.



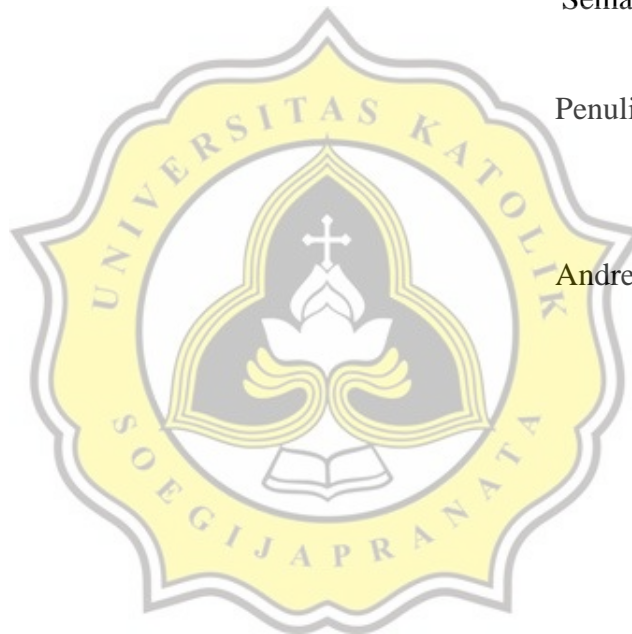
13. Dan juga seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terima kasih untuk waktu luang guna menyemangati saya dan mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini agar bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan juga penelitian selanjutnya.

Semarang, 8 Januari 2020

Penulis,

Andreas Agus Susanto



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andreas Agus Susanto

NIM : 15.D1.0253

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)”. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi di atas dengan mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Semarang

Pada tanggal : 8 Januari 2020

Yang menyatakan

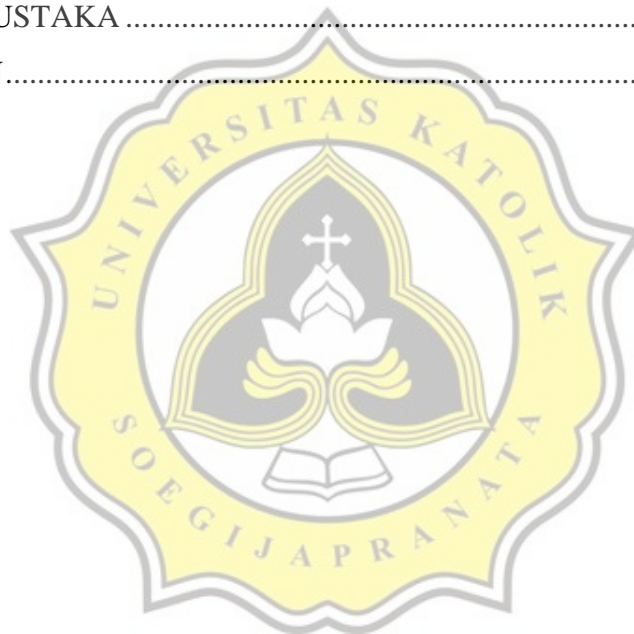
(Andreas Agus Susanto)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi untuk Kepentingan Akademis.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Abstrak.....	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4. Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORITIS	11
2.1. Perilaku Konsumen.....	11
2.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.3. Kualitas Produk.....	17
2.4. <i>Store Atmosphere</i>	19
2.5. Penelitian Sebelumnya.....	21
2.6. Kerangka Berpikir.....	23
2.7. Hipotesis Penelitian	24
2.7.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.2 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.7.3 Kualitas Produk dan <i>Store Atmosphere</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.8 Definisi Operasional	27

2.8.1 Kepuasan Pelanggan	27
2.8.2 Kualitas Produk.....	28
2.8.3 <i>Store Atmosphere</i>	28
BAB III : METODE PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	29
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampling	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.3 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	31
3.4. Alat Analisis Data	34
3.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.4.2 Uji t	35
3.4.3 Uji F	35
3.4.4 Analisis Koefisien Determinasi	37
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Responden	38
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Responden Berdasarkan Umur	39
4.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	40
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali dalam Seminggu Makan di Luar Rumah dan Pengeluaran Konsumsi	41
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengunjung Makan di Rumah Makan Ayam Gepuk dan Berapa Kali dalam Seminggu Makan di Luar Rumah	42
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengunjung Makan di Rumah Makan Ayam Gepuk dan Bersama Siapa Berkunjung.....	43
4.1.8 Analisis Deskripsi Tanggapan Responden	44
4.1.8.1 Deskripsi Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk	44
4.1.8.2 Deskripsi Tanggapan Responden Tentang <i>Store Atmosphere</i>	46

4.1.8.3 Deskripsi Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan.....	47
4.2. Hasil Analisis	49
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.2.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	51
4.2.3 Uji Signifikansi atau Pengaruh Simultan (Uji Statistik F).....	52
4.2.4 Koefisien Determinasi (R ²)	53
BAB V : PENUTUP	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	24
------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Total Pesanan Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang (Januari – Desember 2018)	3
Tabel 1.2. Pra Survei Pengunjung Ayam Gepuk Pak Gembus Semarang	5
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali dalam Seminggu Makan di Luar Rumah dan Pengeluaran Konsumsi	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengunjung Makan dan Berapa Kali dalam Seminggu Makan di Luar Rumah.....	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengunjung Makan di Rumah Makan Ayam Gepuk dan Bersama Siapa Berkunjung	44
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk	45
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang <i>Store Atmosphere</i>	47
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	53

ABSTRAK

Oleh:

Andreas Agus Susanto

NIM : 15.D1.0253

Program Studi Manajemen

Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)

Era informasi yang sedang berkembang dengan cepat dan pesat dewasa ini, tentu akan berpengaruh terhadap perilaku manusia yang cenderung ingin mendapatkan segalanya dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya termasuk pemenuhan akan kebutuhan makanan dan minuman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan *store atmosphere*. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Hasil Uji F menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk dan *store atmosphere* secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas produk dan *store atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang.

ABSTRACT

By:

Andreas Agus Susanto

NIM: 15.D1.0253

Management Study Program

Analysis of the Effect of Product Quality and Store Atmosphere on Customer Satisfaction (Case Study on Pak Gembus Wotgandul Chicken Semarang)

Nowadays, era of information develop very rapid and this will affect human behavior that tends to get everything quickly when they want to meet their needs and desires, including the fulfillment of food and beverage needs. The purpose of this study was to analyze the effect of product quality and store atmosphere on customer satisfaction in Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang. Data analytical method used in this study is multiple regression analysis. Independent variables in this study are product quality and store atmosphere. F Test results show that the effect of product quality and store atmosphere simultaneously affects customer satisfaction of Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang. T test results indicates that the quality of the product and store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction of Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang.