PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

YADI PRIYANTO

NIM. 20161221002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

YADI PRIYANTO

NIM. 20161221002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2022

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Yadi Priyanto
NIM	: 20161221002
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 22 November 2022

Yang membuat pernyataan



Yadi Priyanto

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

Oleh:

YADI PRIYANTO

NIM. 20161221002

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing,	Tanda Tangan	Tanggal
1. **Dra. Siti Salbiyah, M, Kes**		22/11/2022
2. **Samsul Hadi, SE., MM**		22/11/2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Kaprodi Manajemen
Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si., M.M	**Rina Maretasari, SM., M.SM**

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

Nama: Yadi Priyanto

Nim: 20161221002
Program Studi: S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal: Selasa, 22 November 2022
Pukul: 12.30 – 14.30

Komisi Penguji terdiri dari:
Ketua Penguji:

Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si

Anggota I	Anggota II
Dra. Siti Salbiyah, M, Kes	**Samsul Hadi, SE, MM.**

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Kaprodi Manajemen
Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si., M.M	**Rina Maretasari, SM., M.SM**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2022 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik".

Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Sukadiono.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si., M.M selaku Dekan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Rina Maretasari, SM, M.SM., selaku Ketua Program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Dra. Siti Salbiyah, M, Kes., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Samsul Hadi, SE., MM., selaku Pembimbing II yang telah juga memberikan bimbingan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan..
6. Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah juga memberikan waktu untuk memberikan saran dan arahannya dengan penuh kesabaran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen dan juga staff administrasi kampus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah berperan sebagai mentor dan memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan selama mengikuti perkuliahan.
8. H. Wito selaku pemilik usaha Rumah Makan Lesehan Pak Wito di Gresik yang telah memberikan kesempatan dan membantu untuk memberikan banyak informasi bisnisnya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Kedua Orang tua yang selalu mendukung serta mendoakan kelancaran dalam penyusunan Skripsi.
10. Sahabat dan Teman-teman yang selalu mendukung serta mendoakan kelancaran dalam penyusunan Skripsi.
11. Semua Pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak digantikan dengan imbalan yang setimpal dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 November 2022

Penulis

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

Yadi Priyanto
Prodi Manajemen FE-Universitas Muhammadiyah Surabaya
E-mail: yadipriyyanto@gmail.com

ABSTRAK

Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia hingga sekarang bulan Agustus 2021 mengakibatkan penurunan omset penjualan secara drastis di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pada Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi adalah seluruh pelanggan rumah makan lesehan Pak Wito, teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah: (a) Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; (b) Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; (c) Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik; (d) Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan sebesar 43,7% oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan *Store Atmosphere* (X3). Sedangkan 56,3% variabel Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel independen dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan *Store Atmosphere*; Kepuasan Pelanggan.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMERS SATISFACTION AT RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

Yadi Priyanto

Faculty of Economics, Management Study Program, University of Muhammadiyah Surabaya
E-mail: yadipriyyanto@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that has occurred in Indonesia until now in August 2021 has resulted in a drastic reduction on sales turnover at the Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. The purpose of this research is to find out and analyze the effect on Service Quality, Location, and Store Atmosphere on Customers Satisfaction at Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. This research uses a quantitative research approach. The population is all customers of Rumah Makan Lesehan Pak Wito, the sampling technique used is purposive sampling. Data collection techniques using questionnaires, data analysis using multiple linear regression methods. The results of the research are: (a) Service Quality and Store Atmosphere have a direct and significant effect on Customers Satisfaction; (b) Location has no effect on Customers Satisfaction; (c) Quality of Service, Location and Store Atmosphere have a significant effect on Customers Satisfaction at Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik; (d) Customer satisfaction can be explained 43.7% by the independent variables namely Service Quality (X1), Location (X2), and Store Atmosphere (X3). Meanwhile, 56.3% of the Customers Satisfaction variable is explained by other variables outside the independent variables in this research.

Keywords: Service Quality, Location, and Store Atmosphere; Customer satisfaction.

DAFTAR ISI

LAMPIRAN JUDUL LUAR SKRIPSI i
SKRIPSI ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT iii
PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota, 2014-2018 1
Tabel 1.2 Menu Makanan dan Minuman Rumah Makan Lesehan Pak Wito 4
Gambar 1.1 Laporan Kunjungan Konsumen/Pelanggan RM. Lesehan Pak Wito Periode 2019-2021 7
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 11
D. Manfaat Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA 13
A. Landasan Teori 13
1. Pemasaran 13
2. Bauran Pemasaran 14
3. Perilaku Konsumen 15
4. Kualitas Pelayanan 17
a. Pengertian Kualitas Layanan 17
b. Indikator Layanan SERVQUAL 18
5. Lokasi 20
a. Pengertian Lokasi 20
b. Penentuan Lokasi 21
c. Indikator Lokasi 21
6. *Store Atmosphere* 23
a. Definisi *Store Atmosphere* 23
b. Indikator-indikator *Store Atmosphere* 23
7. Kepuasan Konsumen 25
a. Pengertian Kepuasan Konsumen 25
b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 25
c. Indikator Variabel Kepuasan Konsumen 26
B. Penelitian Terdahulu 27
C. Kerangka Konseptual Dan Model Analisis 29
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 30
Gambar 2.2 Model Analisis 31
D. Hipotesis 32
BAB III METODE PENELITIAN 34
A. Pendekatan Penelitian 34
B. Definisi Operasional Variabel 34
Tabel 3.1 Variabel Operasional 34
C. Populasi dan Sampel 36

1. Populasi 36
2. Sampel 37
D. Teknik Pengumpulan Data 39
1. Pengumpulan Data Primer 39
2. Pengumpulan Data Skunder 39
E. Teknik Pengolahan Data 39
F. Analisis Data 40
1. Uji Instrumen 40
a. Uji Validitas 40
b. Uji Reliabilitas 41
Tabel 3.2 Reliabilitas Guifor 41
2. Uji Asumsi Klasik 42
a. Uji Normalitas 42
b. Uji Heteroskedastisitas 42
c. Uji Multikolinieritas 43
d. Uji Regresi Linier Berganda 44
e. Analisis Koefisien Determinan Berganda (R^2) 45
3. Uji Hipotesis 45
a. Uji t 45
b. Uji F 46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48
A. Gambaran Umum Objek/Subyek Penelitian 48
1. Gambaran Umum Objek Penelitian 48
2. Gambaran Umum Kuesioner 49
Tabel 4.1 Gambaran Umum Kuesioner 49
3. Gambaran Penyebaran Kuesioner 49
4. Karakteristik Responden 49
a. Jenis Kelamin Responden 49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50
b. Usia Responden 50

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 50

c. Asal Kota 51

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota.....51

d. Pendapatan Responden 52

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 52

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian..... 53

1. Deskripsi Hasil Penelitian.....53

Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 53

2. Uji Instrumen 54

Tabel 4.7 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....54

Tabel 4.8 Validitas Variabel Lokasi (X2) 55

Tabel 4.9 Validitas Variabel *Store Atmosphere* (X3).....56

Tabel 4.10 Validitas Variabel Kepuasan Pembelian 56

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas 57

3. Uji Asumsi Klasik.....57

Tabel 4.12 Uji Normalitas.....58

Gambar 4.1 P-P Plot Uji Normalitas.....58

Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....59

Gambar 4.2 Diagram Scatterplot.....60

4. Uji Regresi Linier Berganda 60

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 61

5. Koefisien Determinasi (R^2).....62

Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....62

C. Pengujian Hipotesis..... 62

a. Uji t.....63

Tabel 4.16 Hasil Uji t.....63

b. Uji F.....64

Tabel 4.17 Hasil Uji F.....64

D. Pembahasan 65
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 65
2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan 66
3. Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan 66
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* Terhadap variabel Kepuasan Pelanggan 68
BAB V PENUTUP 69
A. Kesimpulan 69
B. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 71
LAMPIRAN KUISIONER 74
LAMPIRAN DATA TABULASI 80
LAMPIRAN DATA MENTAH 83
LAMPIRAN OLAH DATA 90
LAMPIRAN T-TABEL 94
LAMPIRAN F-TABEL 95
LAMPIRAN MENU RM LESEHAN PAK WITO 96
LAMPIRAN SURAT-SURAT 98
DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI 105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota, 2014-2018 1
Tabel 1.2 Menu Makanan dan Minuman Rumah Makan Lesehan Pak Wito 4
Tabel 3.1 Variabel Operasional 34
Tabel 3.2 Reliabilitas Guifor 42
Tabel 4.1 Gambaran Umum Kuesioner 49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota Pembeli 51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 52
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 53
Tabel 4.7 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 54
Tabel 4.8 Validitas Variabel Lokasi (X2) 55
Tabel 4.9 Validitas Variabel Store Atmosphere (X3) 56
Tabel 4.10 Validitas Variabel Kepuasan Pembelian 56
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas 57
Tabel 4.12 Uji Normalitas 58
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas 59
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 61
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi 62
Tabel 4.16 Hasil Uji t 63
Tabel 4.17 Hasil Uji F 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Kunjungan Konsumen/Pelanggan RM. Lesehan Pak Wito Periode 2019-2021 7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 30
Gambar 2.2 Model Analisis 32
Gambar 4.1 P-P Plot Uji Normalitas 58
Gambar 4.2 Diagram Scatterplot 60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUISIONER 74
LAMPIRAN DATA TABULASI 80
LAMPIRAN DATA MENTAH 83
LAMPIRAN OLAH DATA 90
LAMPIRAN T-TABEL 94
LAMPIRAN F-TABEL 95
LAMPIRAN MENU RM LESEHAN PAK WITO 96
LAMPIRAN SURAT-SURAT 98