



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KAFE EXCELSO MALL BINTARO XCHANGE**

SKRIPSI

IKA PUJI ASTUTI

1310111057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KAFFE EXCELSSO MALL BINTARO XCHANGE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

IKA PUJI ASTUTI

1310111057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ika Puji Astuti

NIM : 1310111057

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2017

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
2719BAEF345606956
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ika Puji Astuti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ika Puji Astuti
NIM : 1310111057
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen SI
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Suasana Toko terhadap
Kepuasan Pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Ika Puji Astuti

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFFE EXCELSSO MALL BINTARO XCHANGE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

IKA PUJI ASTUTI
1310111057

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 10 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Suharyati, S.E., M.M.
Ketua Penguji




Yuliani, S.E., M.M.
Penguji (Pembimbing I)

Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan



Drs. Hariyanto Ridwan, M.M.
Penguji II (Pembimbing II)



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Juli 2017.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskorn@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Senin, tanggal 10 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : IKA PUJI ASTUTI

No.Pokok Mahasiswa : 1310111057

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SUASANA TOKO TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
KAFFE EXCELSE MALL BINTARO XCHANGE
Dinyatakan yang bersangkutan ~~Lulus~~ / ~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|----------------------|-----------------|--------------|
| 1 | Suharyati, S.E., M.M | Ketua | 1. |
| 2 | Yuliniar, SE, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Drs. Nobelson, MM | Anggota II (**) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 10 Juli 2017
Mengesahkan
A N D H K A N
Kaprosid. Manajemen S.1
Wahyudi, SE, MM

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange

Oleh

Ika Puji Astuti

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange. Ukuran sampel diambil sebanyak 80 orang responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,2448. (2) kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,3810. (3) suasana toko memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,3897.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Suasana Toko, dan Kepuasan Pelanggan.

The Influence Of Quality Product, Service Quality, And Store Atmosphere On Customer Satisfaction In Excelso Cafe Bintaro Xchange Mall

By

Ika Puji Astuti

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the influence of quality product, service quality, and store atmosphere on customer satisfaction. Population in this research is customer of Excelso Café Bintaro Xchange Mall. The sample size was taken as many as 80 respondents, with non probability sampling method, especially purposive sampling. Data collection was done through questionnaire distribution. Analytical technique used is the method of analysis PLS (Partial Least Square). The results of this study indicate that (1) quality product has a significant influence on customer satisfaction with the coefficient value of 0,2448. (2) service quality has significant influence on customer satisfaction with the coefficient value of 0,3810. (3) store atmosphere has a significant influence on customer satisfaction with the coefficient value of 0,3897.

Keywords : Quality Product, Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammada SAW atas segala karunia dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Lanyanan, dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Yuliniar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I, Bapak Drs. Hariyanto Ridwan, M.M. selaku dosen pembimbing II, dan Drs. Nobelson, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing II pengganti, Bapak Wahyudi, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan kesempatan, arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Alfin Sugiarto selaku adik tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis juga sampaikan kepada sahabat-sahabat terdekat yang telah berjasa dalam penelitian ini yaitu Irene Dwita Putri Sari, Gatria Sabbathina, Fiani Sekartini, Wigati Julianti Pratiwi, Rizki Fauza , Erico Dwi Dharmawan, Handi Indra Purnama, Nur Muharom, Satria Pradana, Fachri Fajrian, Primastoro Harsastyo Putro, Israini Rahmawati, Ayu Widya, Silva Bianca, serta teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2013 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 10 Juli 2017

Ika Puji Astuti

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| PENGESAHAN | v |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 4 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| I.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| II.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| II.2 Landasan Teori..... | 9 |
| II.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen | 9 |
| II.2.2 Jasa | 9 |
| II.2.2.1 Pengertian Jasa | 9 |
| II.2.3 Kepuasan Pelanggan | 9 |
| II.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 9 |
| II.2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 10 |
| II.2.3.3 Strategi Memuaskan Pelanggan | 10 |
| II.2.4 Produk | 11 |
| II.2.4.1 Pengertian Produk | 11 |
| II.2.4.2 Klasifikasi Produk | 11 |
| II.2.4.3 Strategi Produk..... | 12 |
| II.2.4.4 Kualitas Produk | 12 |
| II.2.4.5 Dimensi Kualitas Produk | 12 |
| II.2.5 Kualitas..... | 13 |
| II.2.5.1 Pengertian Kualitas | 13 |
| II.2.5.2 Kualitas Layanan..... | 13 |
| II.2.5.3 Dimensi Kualitas Layanan | 14 |
| II.2.6 Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>) | 14 |
| II.2.6.1 Indikator Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>) | 14 |
| II.3 Kerangka Pemikiran | 15 |
| II.4 Pengembangan Hipotesis | 15 |
| II.4.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 15 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| II.4.2 | Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 16 |
| II.4.3 | Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 17 |
| III.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 17 |
| III.1.1 | Definisi Operasional..... | 17 |
| III.1.2 | Pengukuran Variabel | 18 |
| III.2 | Metode Penentuan Populasi dan Sampel | 19 |
| III.2.1 | Populasi | 19 |
| III.2.2 | Sampel..... | 19 |
| III.3 | Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| III.3.1 | Jenis Data | 20 |
| III.3.2 | Sumber Data..... | 20 |
| III.3.3 | Pengumpulan Data | 20 |
| III.4 | Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis | 22 |
| III.4.1 | Teknik Analisa Data..... | 22 |
| III.4.1.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 22 |
| III.4.1.2 | <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 23 |
| III.4.1.3 | Cara Kerja <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 23 |
| III.4.2 | Uji Hipotesis..... | 24 |
| III.4.2.1 | Uji Signifikan Parsial (Uji t) | 24 |
| III.4.2.2 | Koefisien Determinasi (Uji R ²) | 24 |
| III.5 | Kerangka Model Penelitian | 24 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 26 |
| IV.1 | Deskripsi Objek Penelitian..... | 26 |
| IV.1.1 | Sejarah Kafe Excelso PT. Excelso Multi Rasa | 26 |
| IV.2 | Deskripsi Data Penelitian | 27 |
| IV.3 | Analisis Data dan Uji Hipotesis | 27 |
| IV.3.1 | Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 27 |
| IV.3.1.1 | Uji Validitas Konvergen | 29 |
| IV.3.1.2 | Uji Validitas Diskriminan | 30 |
| IV.3.1.3 | Uji Reliabilitas <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 30 |
| IV.3.1.4 | Uji Hipotesis..... | 31 |
| IV.3.2 | Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 32 |
| IV.3.2.1 | <i>R-Square</i> | 32 |
| IV.3.2.2 | <i>Q-Square</i> | 33 |
| IV.4 | Pembahasan | 33 |
| IV.4.1 | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 34 |
| IV.4.2 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 34 |
| IV.4.3 | Pengaruh Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| IV.5 | Keterbatas Penelitian..... | 35 |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | 36 |
| V.1 | Simpulan..... | 36 |
| V.2 | Saran..... | 36 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 37 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1. | Matriks Penelitian Terdahulu Terkait Kepuasan Pelanggan | 8 |
| Tabel 2. | Pengukuran Variabel | 18 |
| Tabel 3. | Skala Likert | 21 |
| Tabel 4. | Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 21 |
| Tabel 5. | Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha | 22 |
| Tabel 6. | Data Responden..... | 27 |
| Tabel 7. | <i>Outer Loading Factor</i> Hasil <i>Output PLS</i> | 29 |
| Tabel 8. | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Hasil <i>Output PLS</i> | 30 |
| Tabel 9. | <i>Composite Reliability</i> Hasil <i>Output PLS</i> | 31 |
| Tabel 10. | <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil <i>Output PLS</i> | 31 |
| Tabel 11. | Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur | 31 |
| Tabel 12. | Nilai <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i> | 32 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka Pemikiran..... | 15 |
| Gambar 2. Langkah-Langkah Analisis PLS..... | 23 |
| Gambar 3. Kerangka Model Penelitian..... | 25 |
| Gambar 4. Nilai <i>Loading</i> Faktor Menggunakan Diagram Jalur PLS | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Kuisisioner 80 Responden
- Lampiran 3 Hasil *Output* PLS
- Lampiran 4 t Tabel
- Lampiran 5 Surat Riset