

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PRESEPSI HARGA DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi Konsumen pada Kedai *Camp Survivor*, Bogor)

SKRIPSI

ADINDA AYU LESTARI
2114000175



PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PRESEPSI HARGA DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi Konsumen pada Kedai *Camp Survivor*, Bogor)

SKRIPSI

ADINDA AYU LESTARI
2114000175



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA
MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi
Konsumen pada Kedai *Camp Survivor*, Bogor)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 September 2020



ADINDA AYU LESTARI

NPM: 2114000175

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Konsumen pada Kedai *Camp Survivor, Bogor*)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Imelda Aprileny, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 September 2020

Pembimbing,



Ibu Imelda Aprileny, SE., ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

#AC 20/9/2020




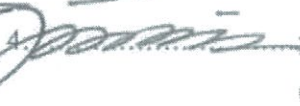
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Konsumen pada Kedai *Camp Survivor*, Bogor)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 22 September 2020 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Ibu Imelda Aprileny, SE., ME
(Pembimbing)
3. ; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Anggota Penguji 1)
4. ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

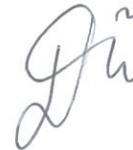
1. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM dan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
6. Pihak Kedai *Camp Survivor* Bogor Khususnya Abu Ichwan Lamandani yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
7. Kedua orang tua, Abang, Kakak dan Xavier yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, memotivasi, mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Wahyu, Siti, Bang Arul, Virda, Iyan, Babay, Nimas, Fikri, Dina, Elki, terima kasih telah menjadi teman yang baik dengan selalu

mendukung, memotivasi dan membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 22 September 2020



ADINDA AYU LESTARI

NPM: 2114000175

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertnda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Ayu Lestari

NPM : 2114000175

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Konsumen pada Kedai *Camp Survivor*, Bogor)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 September 2020

Yang menyatakan,



Adinda Ayu Lestari

Adinda Ayu Lestari

NPM : 2114000175

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:

Ibu Imelda Aprileny,SE.,ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi
Konsumen pada Kedai *Camp Survivor*,Bogor)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen di Kedai *Camp Survivor* Bogor. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Populasi sasaran penelitian ini adalah konsumen Kedai *Camp Survivor* Bogor. Sampel penelitian sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (2) persepsi harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (3) suasana toko secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (4) Secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, persepsi harga dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Suasana Toko dan
Kepuasan Konsumen**

| | |
|---|---|
| Adinda Ayu Lestari NPM : 2114000175 Program Studi S-1 Manajemen | Supervisor: Ibu Imelda Aprileny,SE.,ME |
| EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION (Consumer Study on Kedai Camp Survivor, Bogor) | |
| <p>ABSTRACT</p> <p>This study aims to determine the effect of service quality, price perception and store atmosphere on consumer satisfaction at Kedai Camp Survivor Bogor. The strategy used in this study is an associative strategy. The data analysis method used is multiple linear analysis. The target population of this research is the consumers of Kedai Camp Survivor Bogor. The research sample was 96 respondents. The research data collection method used a questionnaire.</p> <p>The results of this study indicate that (1) service quality partially does not have an effect on customer satisfaction (2) price perceptions partially have an effect on customer satisfaction (3) store atmosphere partially does not have an effect on customer satisfaction (4) Simultaneously there is an effect between service quality, price perceptions and store atmosphere on customer satisfaction.</p> | |
| <p>Keyword : Service Quality, Price Perception, Store Atmosphere and Customer Satisfaction</p> | |

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II DAFTAR PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2. Landasan Teori | 10 |
| 2.2.1. Pengertian Pemasaran | 10 |
| 2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.3. Pengertian Persepsi Harga | 12 |
| 2.2.3.1. Indikator Persepsi Harga | 12 |
| 2.2.4. Pengertian Suasana Toko | 13 |
| 2.2.4.1. Indikator Suasana Toko | 14 |
| 2.2.5. Pengertian Kepuasan Konsumen | 15 |
| 2.2.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen... | 16 |
| 2.3.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.3.3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsume | 17 |
| 2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian | 18 |
| 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian | 19 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 20 |
| 3.1. Strategi Penelitian | 20 |
| 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian | 20 |
| 3.2.1. Populasi Penelitian | 20 |
| 3.2.2. Sampel Penelitian | 20 |
| 3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 3.3.1. Data Yang Digunakan | 21 |
| 3.3.1.1. Data Primer | 21 |
| 3.3.1.2. Data Sekunder | 22 |
| 3.3.2. Metode Pengumpulan Data | 22 |
| 3.3.3. Instrumen Pengumpulan Data | 23 |
| 3.3.4. Pengujian Instrumen Penelitian | 24 |
| 3.3.4.1. Uji Validitas | 25 |
| 3.3.4.2. Uji Realibilitas | 25 |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel | 25 |
| 3.5. Metode Analisis Data | 26 |
| 3.5.1. Metode Pengolahan Data | 26 |
| 3.5.2. Metode Penyajian Data | 26 |
| 3.5.3. Alat Analisis Statistik Data | 26 |
| 3.5.3.1. Analisis Koefisien Determinasi | 27 |
| 3.5.3.2. Pengujian Hipotesis | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1. Deskripsi Perusahaan | 30 |
| 4.2. Deskripsi Responden | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3. Deskripsi Data | 34 |
| 4.3.1. Kualitas Pelayanan (X1) | 34 |
| 4.3.2. Persepsi Harga (X2) | 34 |
| 4.3.3. Suasana Toko (X3) | 35 |
| 4.3.4. Kepuasan Konsumen (Y) | 35 |
| 4.4. Pengujian Instrumen Penelitian | 36 |
| 4.4.1. Uji Validitas | 36 |
| 4.4.2. Uji Realibilitas | 38 |
| 4.5. Analisis Statistik Data | 40 |
| 4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi (KD) | 40 |
| 4.5.1.1. Koefisien Determinasi Parsial | 40 |
| 4.5.1.2. Koefisien Determinasi Berganda | 42 |
| 4.5.2. Pengujian Hipotesis | 43 |
| 4.5.2.1. Pengujian Hipotesis Parsial | 43 |
| 4.5.2.2. Pengujian Hipotesis Simultan | 44 |
| 4.6. Temuan Hasil Penelitian | 45 |
| 4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 45 |
| 4.6.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ... | 46 |
| 4.6.3. Pengaruh Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 46 |
| 4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Suasana Toko Terhadap Tepuasan Konsumen | 47 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 48 |
| 5.1. Simpulan | 48 |
| 5.2. Saran | 48 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya | 49 |
| DAFTAR REFERENSI | 50 |
| LAMPIRAN | 52 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert | 23 |
| Tabel 3.2. Indikator dan Sub Indikator Variabel Penelitian | 23 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 32 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 32 |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 33 |
| Tabel 4.4. Validitas instrumen per butir variabel kualitas pelayanan (X1) | 36 |
| Tabel 4.5. Validitas instrumen per butir variabel persepsi harga (X2) | 37 |
| Tabel 4.6. Validitas instrumen per butir variabel suasana toko (X3) | 37 |
| Tabel 4.7. Validitas instrumen per butir variabel kepuasan konsumen (Y) | 38 |
| Tabel 4.8. Realibilitas kualitas pelayanan (X1) | 38 |
| Tabel 4.9. Realibilitas persepsi harga (X2) | 39 |
| Tabel 4.10. Realibilitas suasana toko (X3) | 39 |
| Tabel 4.11. Realibilitas kepuasan konsumen (Y) | 40 |
| Tabel 4.12. Korelasi parsial kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) | 40 |
| Tabel 4.13. Korelasi parsial persepsi harga (X2) dengan kepuasan konsumen (Y) | 41 |
| Tabel 4.14. Korelasi parsial suasana toko (X3) dengan kepuasan konsumen (Y) | 42 |
| Tabel 4.15. Korelasi berganda kualitas pelayanan (X1), persepsi harga (X2) dan suasana toko (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) | 42 |
| Tabel 4.16. Hasil Uji ANOVA | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian | 19 |
| Gambar 4.1. Daftar Menu Minuman Kedai <i>Camp Survivor</i> ,Bogor | 31 |
| Gambar 4.2. Daftar Menu Makanan Kedai <i>Camp Survivor</i> ,Bogor | 31 |
| Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 34 |
| Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Persepsi Harga (X2) | 34 |
| Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Suasana Toko (X3) | 35 |
| Gambar 4.6. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian | 51 |
| Lampiran 2 Data Responden | 57 |
| Lampiran 3 Skor Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) | 60 |
| Lampiran 4 Skor Tabulasi Variabel Persepsi Harga (X_2) | 63 |
| Lampiran 5 Skor Tabulasi Variabel Suasana Toko (X_3) | 66 |
| Lampiran 6 Skor Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 69 |
| Lampiran 7 Skor Tabulasi Data Berpasangan (Koefisien Determinasi) | 72 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) | 75 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X_2) | 77 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Suasana Toko (X_3) | 79 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 81 |
| Lampiran 12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) | 82 |
| Lampiran 13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Persepsi Harga (X_2) | 83 |
| Lampiran 14. Hasil Uji Realibilitas Variabel Suasana Toko (X_3) | 84 |
| Lampiran 15. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 85 |
| Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi secara Parsial | 86 |
| Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi secara Simultan | 87 |
| Lampiran 18. Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial | 88 |
| Lampiran 19. Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan | 89 |
| Lampiran 20 Surat Keterangan Penelitian | 90 |
| Lampiran 21 Daftar Riwayat Hidup | 90 |