

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
YANG DIMODERASI OLEH *STORE ATMOSPHERE***

(Studi Pada Pelanggan Sego Sambel Cak Uut Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Moch Ikhsan Ramadani

201910160311627

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

YANG DIMODERASI OLEH *STORE ATMOSPHERE*

(Studi Pada Pelanggan Sego Sambel Cak Uut Malang)

Oleh :

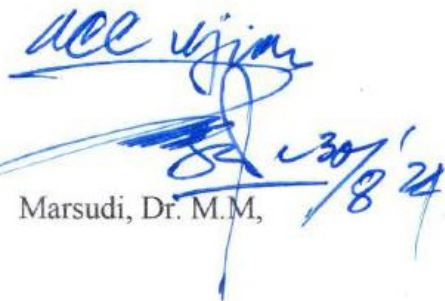
MOCH IKHSAN RAMADANI

201910160311627

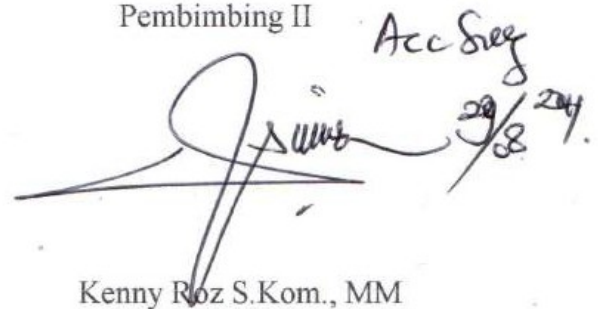
Malang, 29 Agustus 2024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I


Marsudi, Dr. M.M., 30/8/24

Pembimbing II


Acc Sreeg
29/8/2024
Kenny Roz S.Kom., MM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH STORE ATMOSPHERE (Studi pada Pelanggan Sego Sambel Cak Uut)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Moch. Ikhsan Ramadani

NIM : 201910160311627

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 September 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH STORE ATMOSPHERE

(Studi pada Pelanggan Sego Sambel Cak Uut)

Oleh :


Moch. Ikhsan Ramadani


201910160311627

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 September 2024

Pembimbing I,


Pembimbing II,



Dr. Marsudi, M.M.


Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Moch Ikhsan Ramadani
NIM : 201910160311627
Program studi : Manajemen
Surel : mrdanirama@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, (27, September, 2024)

Yang Membuat Pernyataan,



(Moch Ikhsan Ramadani)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG
DIMODERASI OLEH STORE ATMOSPHERE
(Studi Pada Pelanggan Sego Sambel Cak Uut)**

Moch Ikhsan Ramadani

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jln. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email mrdanirama@gmail.com

ABSTRAK

Kebutuhan pelanggan yang berbeda memerlukan kepuasan pelanggan dan fokus kepuasan pelanggan yang berbeda. Oleh karena itu, Pihak pengelola Sego Sambel Cak Uut perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan jenis produk dan layanan yang ditawarkan pada restoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk yang dimoderasi oleh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Sego Sambel Cak Uut. Jenis penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Sego Sambel Cak Uut di Kota Malang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden pelanggan Sego Sambel Cak Uut Malang. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik analisis yang digunakan meliputi rentang skala dan teknik pemodelan persamaan struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* memoderasi pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Sego Sambel Cak Uut. Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dan kualitas produk maka semakin menarik atmosfer toko dan jika diperkuat dengan atmosfer toko maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi

Kata Kunci – Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Suasana Toko

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
WHICH IS MODERATE BY STORE ATMOSPHERE
(Study of Sego Sambel Cak Uut Customers)**

Moch Ikhsan Ramadani

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jln. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : mrdanirama@gmail.com

ABSTRACT

Different customer needs require different customer satisfaction and customer satisfaction focuses. Therefore, the management of Sego Sambel Cak Uut needs to know what factors influence customer satisfaction based on the type of products and services offered at the restaurant. This research aims to analyze the influence of service quality and product quality which is moderated by store atmosphere on customer satisfaction. This research was conducted in Sego Sambel Cak Uut. This type of research uses a quantitative descriptive type. The population used in this research was all Sego Sambel Cak Uut customers in Malang City. The sample used in this research was 100 respondents from Sego Sambel Cak Uut Malang customers. The method used for sampling was purposive sampling. This research uses data collection techniques in the form of questionnaires. The analysis techniques used include a range of scales and structural equation modeling techniques. The research results show that store atmosphere moderates the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at Sego Sambel Cak Uut. The positive direction of the relationship shows that the better the service quality and product quality, the more attractive the shop atmosphere is and if it is strengthened by the shop atmosphere, customer satisfaction will be higher.

Keywords – *service quality, product quality, customer satisfaction, store atmosphere*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimoderasi oleh store atmosphere (Studi pada pelanggan Sego Sambel Cak Uut)”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadisumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Idah Zuhro, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Nurul Asfiah, M.M. Selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Marsudi, Dr. M.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah berbaik hati meluangkan waktu serta membimbing dan memberi arahan terhadap penulis.
5. Bapak Kenny Roz S.Kom., MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah berbaik hati meluangkan waktu serta memberikan arahan dan motivasi terhadap penulis.

6. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu saya, Ibunda Saya Ramlah yang telah banyak memberikan doa, ridho dan dukungan yang tidak pernah putus dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
7. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah saya, Mahfidz yang telah banyak memberikan doa, ridho dan dukungan yang tidak pernah putus dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat serta menemani penulis untuk selalu mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas L 2019 yang selalu kompak dan menyemangati penulis.

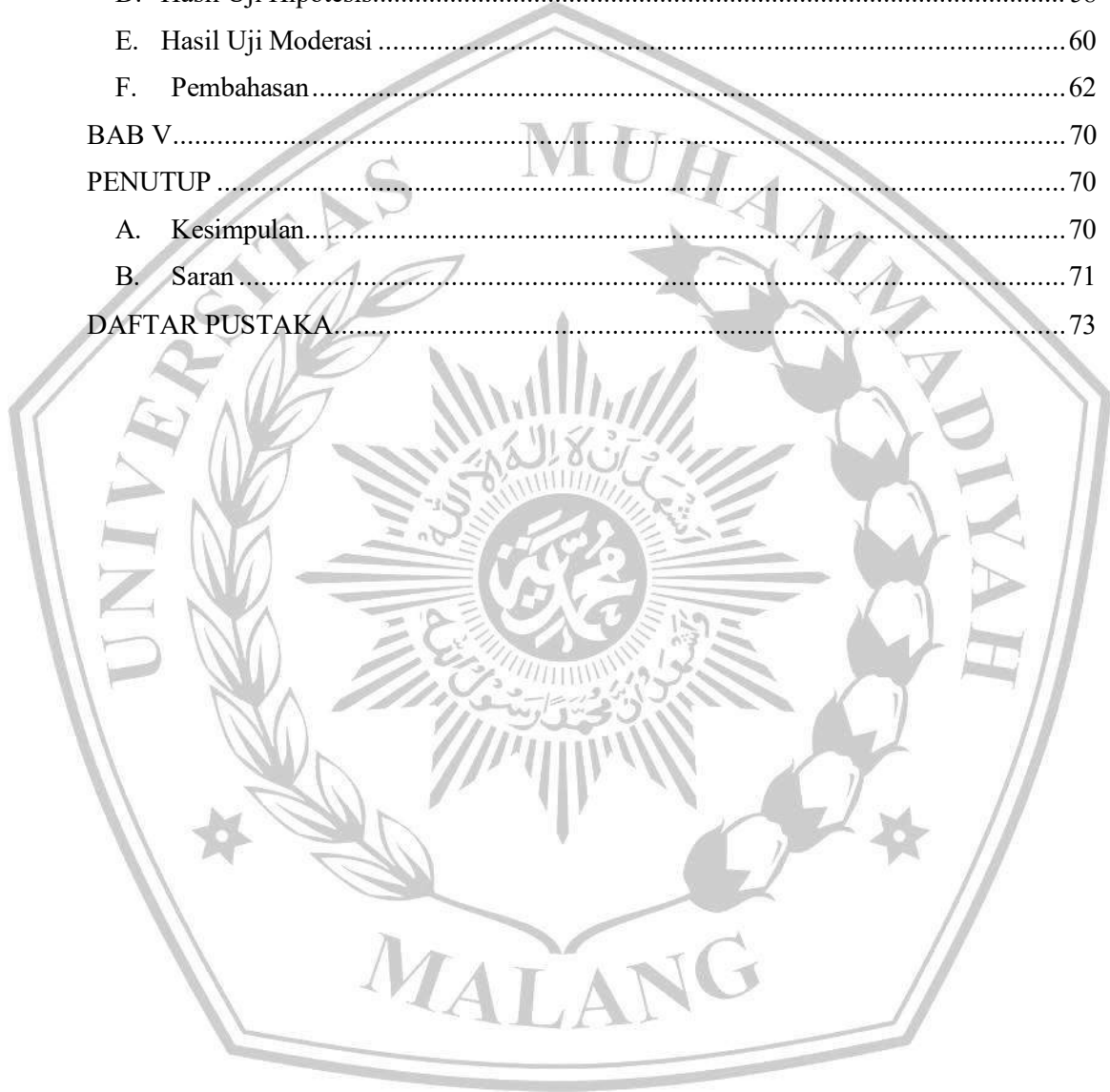
Terima kasih penulis juga ucapkan untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Teori.....	17
C. Kerangka Pikir.....	27
D. Hipotesis	28
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
D. Jenis dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Skala Pengukuran Data	37
H. Pengujian Instrumen	37
I. Teknik Analisis Data.....	39

J. Uji Hipotesis	44
K. Uji Moderasi	45
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Karakteristik Responden	47
B. Hasil Analisis Deskriptif.....	49
C. Hasil Analisis Partial Least Square (PLS)	54
D. Hasil Uji Hipotesis.....	58
E. Hasil Uji Moderasi	60
F. Pembahasan.....	62
BAB V.....	70
PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Review Ketidakpuasan Pelanggan Sego Sambel Cak Uut.....	8
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2: Skala Likert	37
Tabel 3.3: Rentang Skala	40
Tabel 4.1: Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.2: Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.3: Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.4: Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.5: Deskripsi Variabel <i>Store Atmosphere</i>	53
Tabel 4.6: Hasil Uji Validitas Konvergen.....	55
Tabel 4.7: Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	56
Tabel 4.8: Hasil Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Tabel 4.9: Hasil Uji Pengaruh Langsung	58
Tabel 4.10: Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: <i>Google Rating dan Go-food Rating</i>	10
Gambar 2.1: Kerangka Pikir Penelitian	28
Gambar 4.1: Hasil <i>Output SmartPLS</i>	54
Gambar 4.2: <i>Output Model Struktural Bootstrapping SmartPLS</i>	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden	81
Lampiran 3 : Hasil Olah Data 100 Responden.....	88



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). 35 | *P a g e* Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (*literature strategic marketing management*). 1(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Besterfield, Dale H. 2009. *Quality Control*. 8th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Binaraesa, Ni Nyoman Padang Cakra, Imam Hidayat, dan Marsudi Lestariningsih. 2021. Store Atmosphere Memoderasi Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Moonk Cartil & Cafe Surabaya), *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15: 61-68.
- Bitner, Mary Jo, dan V Zeithaml. 2003. *A Service Marketing*. In.: McGraw Hill, New Delhi in Akbar, MM and Parvez.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Cahyadi, C. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan dengan peran Moderasi Atmosphere Pada Restoran Sushi Tei Galaxy Mall di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 3(1), 1–12.
- Ferdinand, T. Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen* (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang).
- Hendri, Ma'ruf, 2005 *Pemasaran Ritel*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i2.1699>
- Irfan, D. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Purwa Caraka Music Studio Cimahi. Repo Unpas. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/46265>

- James Sambara, Hendra Novi Tawas, R. L. S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe 3.Am Koffie Spot Manado. *Jurnal EMBA*, 9(4), 126–135.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2015. 'Manajemen Pemasaran, Edisi 13', Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan. Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Kurniawan Hendra, Arasy Alimudin. (2015) Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Karyawan PT.Garam (Persero), 1(2).
- Lieyanto, Devina Martina, dan Bruno Hami Pahar. 2021. 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Bip's Jurnal Bisnis Perspektif*, (2)13: 88-101.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nugraheni, Setyowati. 2019. "Pengaruh Suasana Toko (Store Atmosphere) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan"(Studi Kasus Pada Pelanggan di Toko Busana Muslim, Perlengkapan Ooh dan Umroh Penimo Wedi)', Universitas Widyadharma. <http://repository.unwidha.ac.id/1556/1/Nugraheni%20fix.pdf>
- Nyoman, N., Cakra Binaraesa, P., Hidayat, I., Lestariningsih, M., Tinggi, S., Ekonomi, I., Stiesia, I. Store Atmosphere Memoderasi Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Moonk Cartil & Cafe Surabaya). <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.2.61-68>

Ramadhan, Dwiki, dan Pontjo Bambang Mahargiono. 2020. 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9: 19-25.

Sari Atul Hilaliyah, Achmad Helmy Djawahir, Christin Susilowati. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang)", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10: 1-16.

Satrya, Made Anggi Raditya, dan Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. 2021. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC', *Bisma: Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No. 2, p: 172-187.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2019. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumayyah, Isra, dan Aristarkus Didimus Rumpak. 2019. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 404 Eatery And Coffe, Jakarta Timur', *Jurnal Administrasi Bisnis Asmi*, 3: 21-28.

Syahroni, Muhammad Ilyas. 2020. 'Pengaruh Kualitas Produk dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kafe Keibar Pamulang', *Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta*.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/56087/1/MUH-AMMAD%20ILYAS%20SYAHRONI-FEB.pdf>

Tjiptono, Fandy. 2008. 'Strategi Pemasaran Edisi 3', Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Utami, Christina Widya. 2010. 'Manajemen Ritel (edisi 2)', *Jakarta: Salemba Empat*.

Welsa, Henny, dan Muhamad Khoironi. 2019. 'Pengaruh Kualiatas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan

Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan di Restoran Toean Watiman Yogyakarta)', *Ebbank*, 10: 1-16.

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.

Zairi, Mohamed. 2000. 'Managing customer dissatisfaction through effective complaints management systems', *The TQM magazine*.






3% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 4%  Internet sources
- 2%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations f

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.