

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
KERAGAMAN PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUPERMARKET DI
PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

DISUSUN OLEH:

RIZQI AMALIA PUTRI SHALSADILLA

NIM: 2002010177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, KERAGAMAN
PRODUK, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SUPERMARKET DI PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

RIZQI AMALIA PUTRI SHALSADILLA

2002010177

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing



Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.si

NIK. 2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah diajukan oleh:

Nama : Rizqi Amalia Putri Shalsadilla
Nim : 2002010177
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi,
Keragaman Produk, dan *Store Atmosphere*
terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket
di Purwokerto**

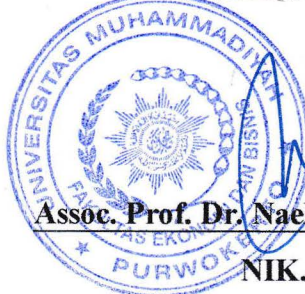
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D ()
Anggota 2 : Dr. Wida Purwidiarti, S.E., M.Sc ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 29 April 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E, M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizqi Amalia Putri Shalsadilla
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 29 April 2024

Yang membuat pernyataan



Rizqi Amalia Putri Shalsadilla

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

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizqi Amalia Putri Shalsadilla

Nim : 2002010177

Prodi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyutujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non exclusive Royalti-free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, KERAGAMAN
PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SUPERMARKET DI PURWOKERTO**

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hal ini bebas Royalti Non Ekklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 29 April 2024

Yang menyatakan,



Rizqi Amalia Putri Shalsadilla

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesabarannya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)

“Apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain.)”

(QS. Al-Insyirah : 6-7)

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh.”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbi alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidup saya:

1. Pintu surgaku, ibu Diah Setyaningrum. Wanita hebat yang telah melahirkan saya, seseorang yang mempunyai pintu surga ditelapak kakinya, terimakasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan, dukungan dan motivasi yang selalu diberikan. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pemikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi saya yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu. Sebagai tanda bakti, hormat dan terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya sederhana ini untuk ibu.
2. Cinta pertama dan panutanku, bapak Edi Setiyanto. Terimakasih hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada putrinya baik secara materi maupun dukungan. Terimakasih atas limpahan doa dan ikhtiar yang tidak berkesudahan, dan selalu menjadi garda terdepan untuk putrinya. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini dengan selalu mengajarkan banyak hal kepada putri satu-satunya ini disetiap perjalanan, dan terimakasih bapak sudah mendidik putrinya menjadi wanita yang kuat, sehingga saya dapat menyelesaikan studinya hingga sarjana.
3. Nenek saya, Siti Supangatun. Terimakasih atas kasih sayang dan semua dukungan yang selalu diberikan baik doa yang tak berkesudahan dan materi. Terimakasih sudah mendukung cucu pertamanya disetiap langkahnya.

4. Pakde, budhe, saudara sepupu dan semua keluarga. Terimakasih selalu selalu mendukung, memberi support, memberi semangat kepada saya dalam proses studi saya dan pengerjaan skripsi saya.
5. Kepada sahabat-sahabat saya di awal perkuliahan hingga menjadi mahasiswa akhir, Ekgita Fatimatu Zahra, Deswita Amanda dan Andina Alya Safitri. Terimakasih atas persahabatan yang tulus, terimakasih sudah menjadi tempat pulang saya selama perkuliahan, terimakasih untuk dukungan, kasih sayang, semangat dan kekompakkan kalian semua, terimakasih atas semua bantuan, nasihat dan masukkan kalian untuk skripsi saya. Untuk ekgita, terimakasih sudah selalu setia menemani dan membantu proses perkuliahan hingga skripsi saya, terimakasih sudah selalu mau direpotkan atas segala urusan perkuliahan dan skripsi saya. *See you on top, guys!* <3, semoga kalian selalu dalam lindungan Allah swt, dan sukses dunia akhirat.
6. Kepada rekan-rekan Manajemen angkatan 2020 terimakasih telah banyak memberikan pengalaman dan bantuannya selama ini.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Muhammad Faizal Ardhian. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Selalu ikhlas membantu dan berkontribusi dalam proses penulisan skripsi saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui. Dan semoga kamu selalu diberikan kemudahan, dan sukses kelak. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup saya, apapun yang terjadi kelak, semoga kita bisa menjadi pribadi yang lebih baik dan merealisasikan mimpi kita.
8. Dan terakhir untuk Rizqi Amalia Putri Shalsadilla, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah mampu berjuang sejauh ini dan bekerja keras. Mampu mengendalikan diri dari

berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah
sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan
semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang perlu
dibanggakan untuk diri sendiri.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk saya menyelesaikan skripsi ini. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, dukungan finansial, maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, perkenalkan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memperkenalkan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tata laksana penyusunan skripsi.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen S1 dan sebagai dosen Pembimbing Akademik saya, yang telah turut serta dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksanaan penyusunan skripsi dan telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Ibu Herni Justiana Astusti, SE., M.Si., Ph.D dan ibu Dr. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc, selaku dosen penguji 1 dan 2 saya yang telah memberikan pertanyaan untuk menguji kelayakan skripsi saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
7. Kedua orang tua tercinta, bapak Edi setiyanto dan ibu Diah Setyaningrum, terimakasih atas segala cinta, kasih saya, doa, dukungan, motivasi dan materi yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
8. Teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan baik suka maupun duka selama perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin. Wassallam wr wb.

Purwokerto, 29 April 2024

Penulis

Rizqi Amalia Putri Shalsadilla

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
KERAGAMAN PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUPERMARKET DI
PURWOKERTO**

Rizqi Amalia Putri Shalsadilla

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: rizqishalsadilla10@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: triseptinmujiarahayu@ump.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, keragaman produk dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen Supermarket di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini yaitu 110 responden. Analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, promosi, keragaman produk dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan. Hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 60,4%. Sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, promosi, keragaman produk, *store atmosphere* dan kepuasan konsumen.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION,
PRODUCT DIVERSITY AND STORE ATMOSPHERE ON
CONSUMER SATISFACTION OF SUPERMARKET AT
PURWOKERTO***

Rizqi Amalia Putri Shalsadilla

Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: rizqishalsadilla10@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu

Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: triseptinmujiarahayu@ump.ac.id

ABSTRACT

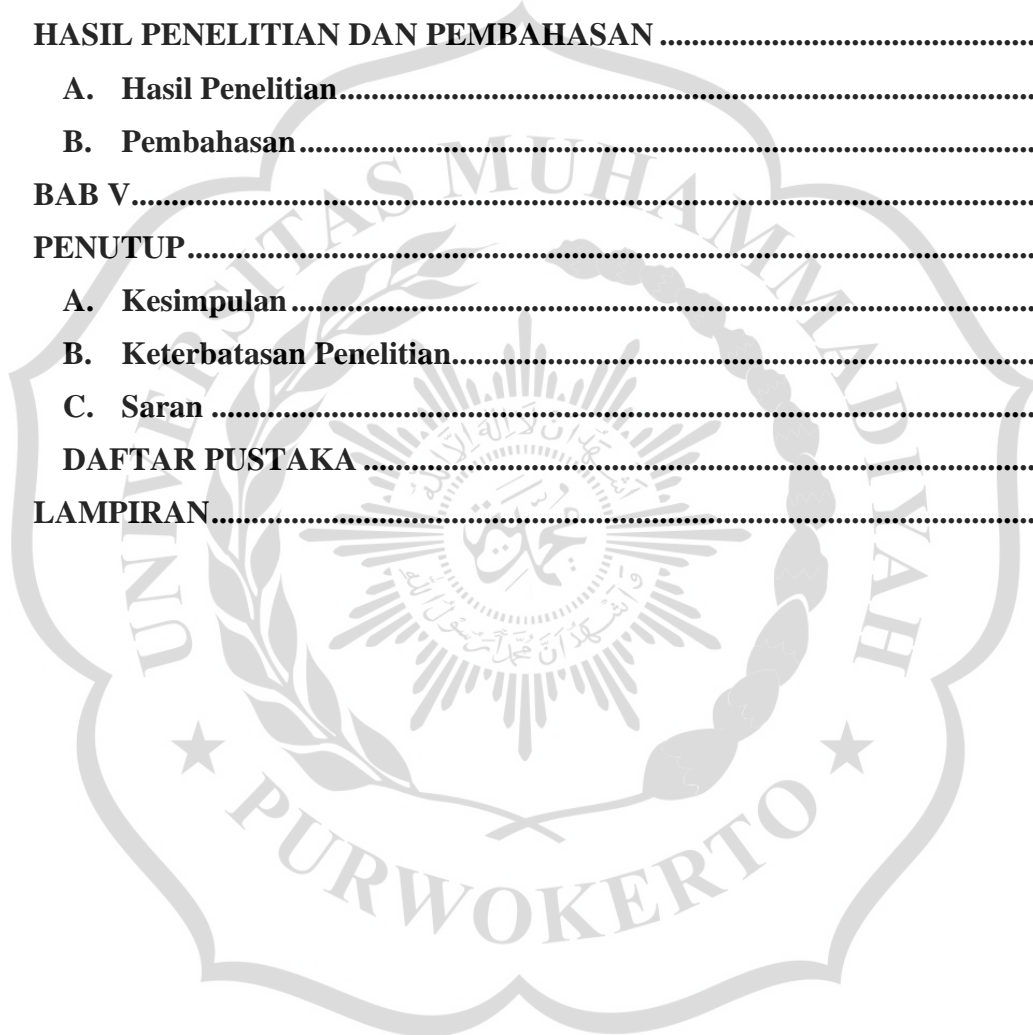
This research aims to analyze the effect of service quality, promotion, product diversity and store atmosphere on consumer satisfaction of supermarket at Purwokerto. This research uses quantitative research methods, sampling techniques using non-probability sampling methods with purposive sampling techniques. The sample in this research was 110 respondents. The data analysis used is the multiple linear regression test. Based on the research results, it shows that the variables of service quality, promotion, product diversity and store atmosphere have a positive and significant effect. The coefficient of determination results is 60.4%. The remaining 39.6% is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: service quality, promotion, product diversity, store atmosphere and consumer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis	37
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39

B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Metode Pengumpulan Data.....	41
D. Variabel Penelitian.....	42
E. Definisi Operasional.....	43
F. Metode Analisis Data	50
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian.....	60
B. Pembahasan.....	90
BAB V.....	97
PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Keterbatasan Penelitian.....	97
C. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105

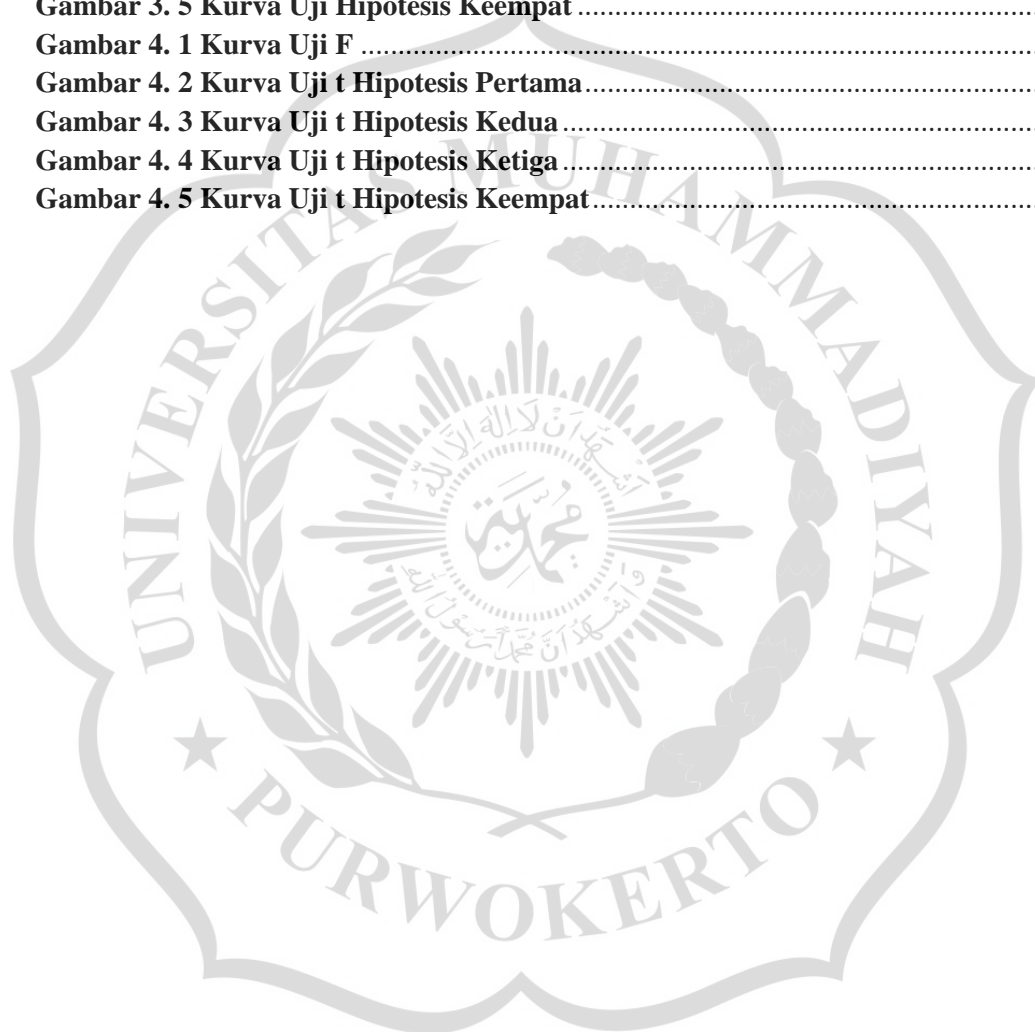


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Ritel Indonesia.....	1
Tabel 1. 2 Penjualan Ritel Indonesia	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Promosi.....	46
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel Keragaman Produk	48
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Store Atmosphere	49
Tabel 4. 1 Response Rate	61
Tabel 4. 2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 3 Deskriptif Responden Berdasarkan Alamat.....	63
Tabel 4. 4 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 5 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4. 6 Deskriptif Responden Berdasarkan Uang Saku/Gaji Perbulan.....	65
Tabel 4. 7 Deskriptif Responden pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4. 8 Deskriptif Responden pernyataan Variabel Promosi	68
Tabel 4. 9 Deskriptif Responden Pernyataan Variabel Keragaman Produk.....	70
Tabel 4. 10 Deskriptif Responden Pernyataan Variabel Store Atmosphere.....	72
Tabel 4. 11 Deskriptif Responden Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4. 12 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	76
Tabel 4. 13 Uji Validitas Promosi (X2)	76
Tabel 4. 14 Uji Validitas Keragaman Produk (X3)	77
Tabel 4. 15 Uji Validitas Store Atmosphere (X4).....	77
Tabel 4. 16 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Non-Parametrik Kolmogorof-Swirnof (K-S)	80
Tabel 4. 19 Hasil Uji Mulikolonieritas.....	80
Tabel 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser	82
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4. 22 Hasil Uji Determinasi (R^2)	85
Tabel 4. 23 Hasil Uji F	86
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3. 1 Kurva Uji F	55
Gambar 3. 2 Kurva Uji Hipotesis Pertama	56
Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	57
Gambar 3. 4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	58
Gambar 3. 5 Kurva Uji Hipotesis Keempat	59
Gambar 4. 1 Kurva Uji F	86
Gambar 4. 2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	87
Gambar 4. 3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	88
Gambar 4. 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	88
Gambar 4. 5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2 : Data Karakteristik Responden	114
Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif Responden.....	121
Lampiran 4 : Data Tabulasi Hasil Kuesioner	123
Lampiran 5 : Hasil Statistik Deskriptif	138
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas.....	141
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas.....	148
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	149
Lampiran 9 : Hasil Uji Kecocokan Model.....	151
Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	152
Lampiran 11 : R Tabel (101-150).....	153
Lampiran 12 : t Tabel (81-120)	155
Lampiran 13 : f tabel (91-135).....	156
Lampiran 14 : Surat Keterangan Bukti Lolos Turnitin.....	158
Lampiran 15 : Bukti Lolos Turnitin.....	159

