

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen *Natasha Skincare* di Purwokerto)**



SKRIPSI

UNIK VERONIKA

1902010197

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen *Natasha Skincare* di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

UNIK VERONIKA

1902010197

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen *Natasha Skincare* di Purwokerto)**



SKRIPSI

UNIK VERONIKA

1902010197

Diperiksa dan disetujui oleh:
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Tri Septin Muji Rahayu".

Dra Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

NIK 2160128


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Unik Veronika
NIM : 1902010197
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul laporan : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Natasha Skincare di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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, M.Si ()
Anggota 1 : Totok Haryanto, SE., MM. ()
Anggota 2 : Maulida Nurul Inayah, SE., M.Sc ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 13 Agustus 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 di bawah ini:

Nama : Unik Veronika
NIM : 1902010197
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 13 Agustus 2024

Yang Menyatakan



Unik Veronika

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 : Unik Veronika
NIM : 1902010197
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen *Natasha Skincare Purwokerto*)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat : Purwokerto

Pada tanggal : 13 Agustus 2024

Yang menyatakan



Unik Veronika

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Natasha Skincare di Purwokerto)**

Unik Veronika¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: Veronika3010@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: Septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 100 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji kecocokan model dan uji hipotesis dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas produk, *store atmosphere*, kepuasan konsumen

***ANALYSIS THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND
STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Natasha Skincare Consumer in Purwokerto)***

Unik Veronika¹

The Faculty of Economic and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: Veronika3010@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

The Faculty of Economic and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: Septinharyanto@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product quality and store atmosphere towards consumer satisfaction. The sample selection in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria, there were 100 respondents who became the sample. The data analysis techniques used in this research are statistic descriptive, instrument test, classical assumption test, multiple regression analysis, goodness of fit test and hypothesis testing using analysis test SPSS. The results of the analysis show service quality doesn't influence consumer satisfaction, product quality have positive effect and significant on consumer satisfaction and store atmosphere have positive effect and significant on consumer satisfaction.

Keywords: service quality, product quality, store atmosphere, consumer satisfaction

MOTTO

“Dan kehidupan dunia ini hanya senda gurau dan permainan. Dan sesungguhnya negeri akhirat itulah kehidupan yang sebenarnya, sekiranya mereka mengetahui.”

(Q.S Al-Ankabut 64)

“Kehidupan yang tidak dipertaruhkan tidak akan di menangkan, kehidupan di dunia hanya tentang tanggung jawab, ingatlah bahwa jiwa terkuat sering kali dikirim ke tempat yang paling gelap, di kegelapan itulah kamu menjadi versi dirimu yang paling kuat. Terkadang Allah menunda hal-hal indah agar menjadi lebih indah”

(Unik Veronika)

“Hidup tanpa tujuan adalah seperti menelusuri lautan tanpa Kompas.”

(Thomas Carlyle)

PERSEMBAHAN

Dengan Penuh Rasa Syukur Kupersembahkan

Tugas Akhir Skripsi Ini untuk:

❖ Kepada Allah SWT atas berkat Rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan saya kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini

❖ Teruntuk Ibu saya Turyanti yang selalu mendukung dan mendo'akan saya disetiap sujudnya. Yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk saya, terimakasih Ibu atas kasih sayangmu selama ini, atas perhatianmu selama ini.

Semoga Allah SWT memberikan Jannah-Nya kepada Ibu.

❖ Teruntuk Bapak saya Tarsono yang telah banyak mengajari saya arti kehidupan, dan arti kesabaran, serta mengajari saya sebuah kemandirian untuk tidak bergantung pada siapapun kecuali Allah SWT, terimakasih selalu berusaha mewujudkan apa yang saya inginkan dan selalu mendukung apa yang menjadi Keputusan saya untuk melangkah menuju cita-cita. Saya beruntung sekali memiliki bapak seperti beliau semoga Allah SWT memberikan Jannah-Nya kepada Bapak.

❖ Teruntuk Kaka saya Riyan Miko Hayandi yang telah menjadi kaka yang baik selalu menyemangati, yang selalu mendukung apapun yang terbaik untuk saya, terimakasih sudah menjadi kaka yang baik, terimakasih atas segala perjuangan dan pengorbanan panjangmu untuk keluarga kami, jasamu dan kebaikanmu terhadap keluarga sangat berarti, semoga Allah SWT membalas dan menggantikan semua kebaikanmu dengan yang lebih indah dan baik, semoga Allah SWT memberikan Jannah-Nya kepada Kakaku.

❖ Teruntuk Almarhum Kake Nasrun, Almarhum Nenek Reben bagiku nenek luarbiasa begitu kuat dan sabar dalam menghadapi semua cobaan, terimakasih juga untuk Almarhum Mbah Qirdan, Almarhum Budhe Painah dan adikku Almarhum Manis, semoga kita dipersatukan Kembali di Jannah-Nya Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi Ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari awal perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Assoc. Prof Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada penulis.
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada penulis.
4. Restu Frida Utami, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang selalu membimbing penulis.

5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahka penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Totok Haryanto, SE., MM selaku Dosen Penguji I yang selalu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Maulida Nurul Inayah, SE., M.Sc. selaku Dosen Penguji II yang selalu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi serta seluruh bantuan dalam bentuk sarana dan prasarana yang telah diberikan kepada peneliti.
9. Kedua Orangtua penulis yang telah memberikan dukungan secara materi dan nonmateri dari awal masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah S.W.T membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Dengan penyusunan skripsi ini semoga membawa manfaat di masa depan.

Purwokerto, 13 Agustus 2024



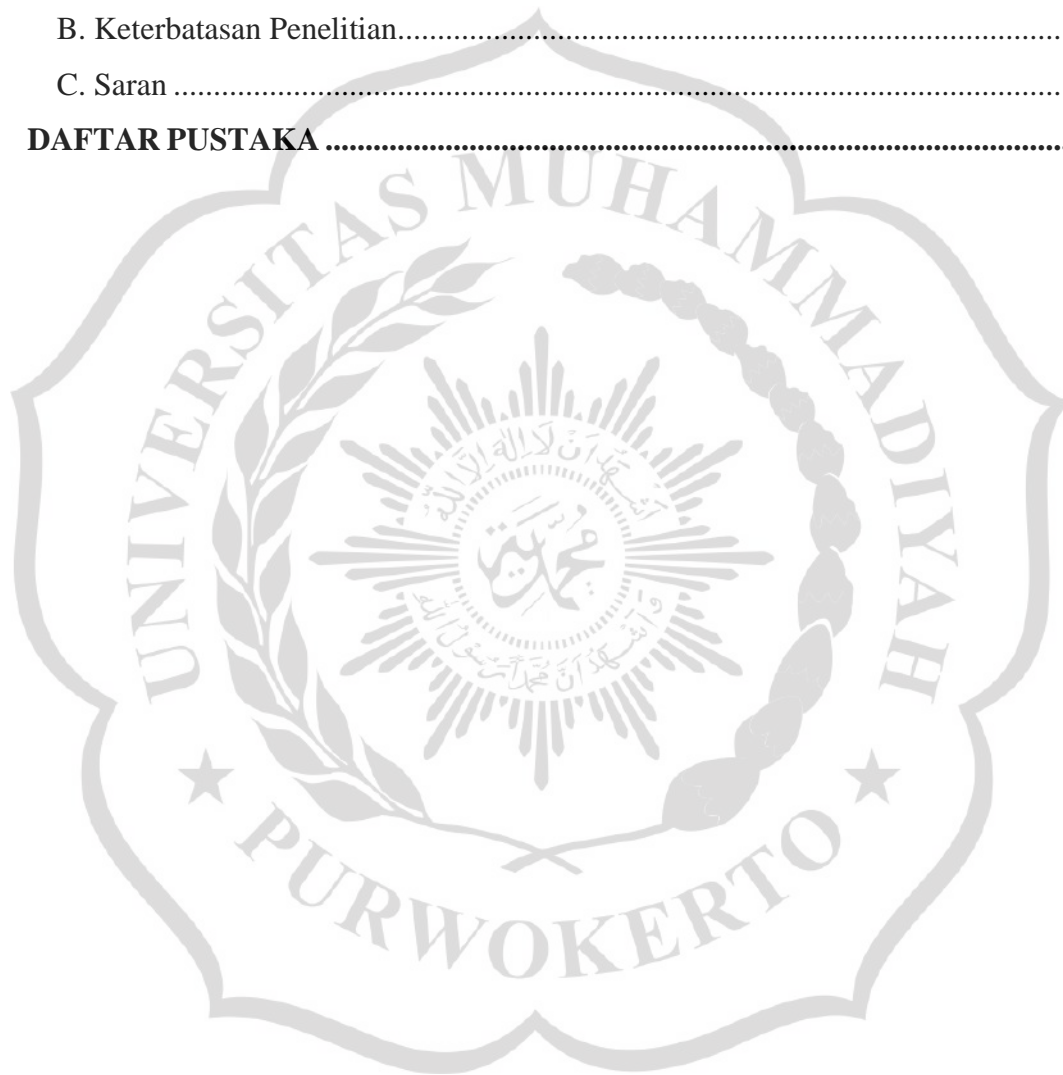
Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Hubungan Antara Variabel Bebas Dan Terikat	23
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengambilan Data.....	29
E. Variabel Penelitian.....	31
F. Definisi Operasional.....	32
F. Metode Analisis Data.....	34
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	34
2. Uji Instrumen.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
4. Uji Analisis Data.....	37
5. Uji Kecocokan Model.....	38
6. Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Natasha Skincare.....	45
2. <i>Response Rate</i>	48
3. Gambaran Umum Responden.....	49
4. Statistik Deskriptif.....	53
5. Instrumen Penelitian.....	61
6. Uji Asumsi Klasik.....	65
7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
8. Uji Kecocokan Model.....	69
9. Uji Hipotesis t.....	70
10. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	73
B. Pembahasan	73
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	75
3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	78
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80

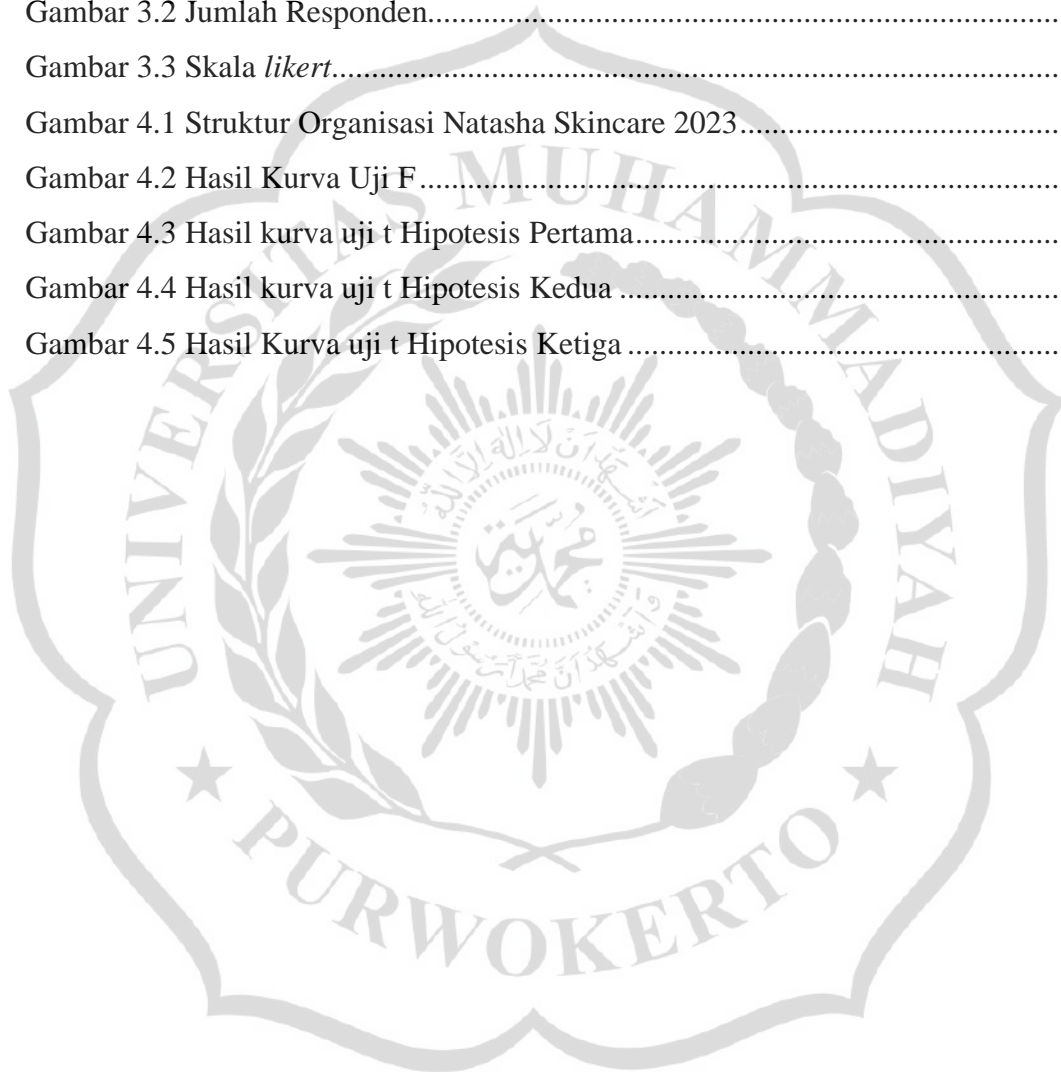


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TBI Natasha Skincare, Erha Clinic dan London Beauty	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian terdahulu	16
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan di Kota Purwokerto.....	28
Tabel 3.2 Jumlah Responden	29
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.4 Definisi Operasional	32
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	50
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	53
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (X1).....	53
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	56
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif <i>Store Atmosphere</i> (X3).....	58
Tabel 4.10 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1).....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmopshere</i> (X3).....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman's Rho.....	67
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	69
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Jumlah Penduduk setiap Kecamatan di Purwokerto	42
Gambar 3.2 Jumlah Responden.....	43
Gambar 3.3 Skala <i>likert</i>	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Natasha Skincare 2023.....	47
Gambar 4.2 Hasil Kurva Uji F.....	70
Gambar 4.3 Hasil kurva uji t Hipotesis Pertama.....	71
Gambar 4.4 Hasil kurva uji t Hipotesis Kedua	72
Gambar 4.5 Hasil Kurva uji t Hipotesis Ketiga	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2: Data Responden.....	97
Lampiran 3: Tabulasi Penelitian	101
Lampiran 4: Distribusi frekuensi	113
Lampiran 5: Analisis Statistik Deskriptif.....	115
Lampiran 6: Uji Validitas.....	117
Lampiran 7: Uji Reliabilitas.....	122
Lampiran 8: Uji Asumsi Klasik	123
Lampiran 9: Analisis Regresi Linier Berganda & Uji Hipotesis t	125
Lampiran 10: Uji Kecocokan Model.....	126
Lampiran 11: r Tabel.....	127
Lampiran 12: F tabel	128
Lampiran 13: t Tabel.....	129
Lampiran 14: Turnitin.....	130
Lampiran 15: Dokumentasi.....	132