

**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN WARUNG SATE BEBEK PAK
ENCUS TAMBAK, KABUPATEN BANYUMAS)**



SKRIPSI

**Oleh:
MIRA NISAA UTAMI
2004010045**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2025**

**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN WARUNG SATE BEBEK PAK
ENCUS TAMBAK, KABUPATEN BANYUMAS)**



SKRIPSI

**Oleh:
MIRA NISAA UTAMI
2004010045**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN


**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN WARUNG SATE BEBEK PAK ENCUS
TAMBAK, KABUPATEN BANYUMAS)**


Oleh:
MIRA NISAA UTAMI
200410045

Diperiksa dan disetujui
Pada tanggal: 13 Januari 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.
NIP/NIK. 2160151


Watemin, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160242

Mengetahui,
Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan



HALAMAN PENGESAHAN


**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN WARUNG SATE BEBEK PAK ENCUS
TAMBAK, KABUPATEN BANYUMAS)**

Oleh:
MIRA NISAA UTAMI
200410045

Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi
Pada hari Senin tanggal 13 Januari 2025
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN PANITIA

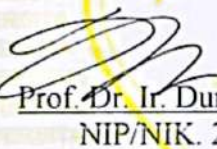
Ketua,


Dr. Anis Shohiyani, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160174

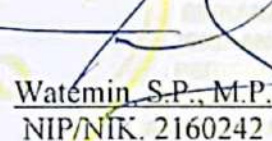
Sekretaris,


Pujiati Utami, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160241

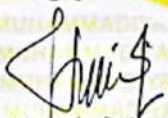
Penguji I,


Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.
NIP/NIK. 2160151

Penguji II,


Watemin, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160242

Penguji III,


Pujiati Utami, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160241

Mengetahui,
Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan


Dr. Anis Shohiyani, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160174

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mira Nisaa Utami
NIM : 2004010045
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Perikanan
Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 13 Januari 2025

Yang menyatakan,



Mira Nisaa Utami
NIM. 2004010045

HALAMAN MOTTO

“Saya tersenyum kemarin, saya tersenyum hari ini, dan saya akan tersenyum besok. Hanya karena hidup ini terlalu singkat untuk menangis apapun.”

-Santosh Kalwar-

“dan apabila aku sakit, Dialah yang menyembuhkan aku.”

-QS. Asy-Syu'ara: 80-

“Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba.”

-Roy T. Bennett-



HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dengan penuh syukur, karya ini kupersembahkan untuk diriku sendiri yang tak pernah menyerah, serta keluarga tercinta, terutama Ibu Siti Suebah, Bapak Misran, Kakak Ahmad Waozi, dan Kakak Banyu Muji Khikmawati yang selalu memberikan dukungan dan do’a tanpa henti dalam setiap langkah.”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak, Kabupaten Banyumas)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Perikanan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Yth. Ibu Pujiati Utami, S.P., M.P. selaku penguji dan Ketua Prodi Agribisnis yang telah memberikan saran dan masukkannya.
3. Yth. Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama serta dosen pembimbing akademik dan Yth. Bapak Watemin, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan, nasihat dan pelajaran selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Dosen-dosen Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan banyak ilmu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Misran dan Ibu Siti Suebah selaku orang tua penulis, serta Ahmad Waozi dan Banyu Muji Khikmawati selaku kakak penulis yang senantiasa memberikan dukungan, baik finansial maupun emosional, kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Pemilik dan karyawan Warung Sate Bebek Pak Encus yang telah memberikan izin dan membantu selama proses pengumpulan data untuk skripsi ini.
7. Orang-orang terdekat saya, Assyraaf, Annisa, Riska, Inggit, Gina, dan Intan, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
8. Teman-teman Magang MBKM dan KKN Kebencanaan *Recovery* Cianjur yang sudah pernah berjuang bersama, pengalaman berharga yang tidak terlupakan. Dedikasi dan semangat dari seluruh anggota tim telah memberikan kontribusi dalam pengembangan diri penulis.
9. Teman-teman Agribisnis 2020 dan HMPS Agribisnis yang sudah menemani perjalanan penulis selama di bangku perkuliahan, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Tidak lupa, penulis juga ingin menyampaikan apresiasi kepada Gembul, sahabat kecil berbulu yang telah memberikan dukungan moral tak ternilai selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini selesai.

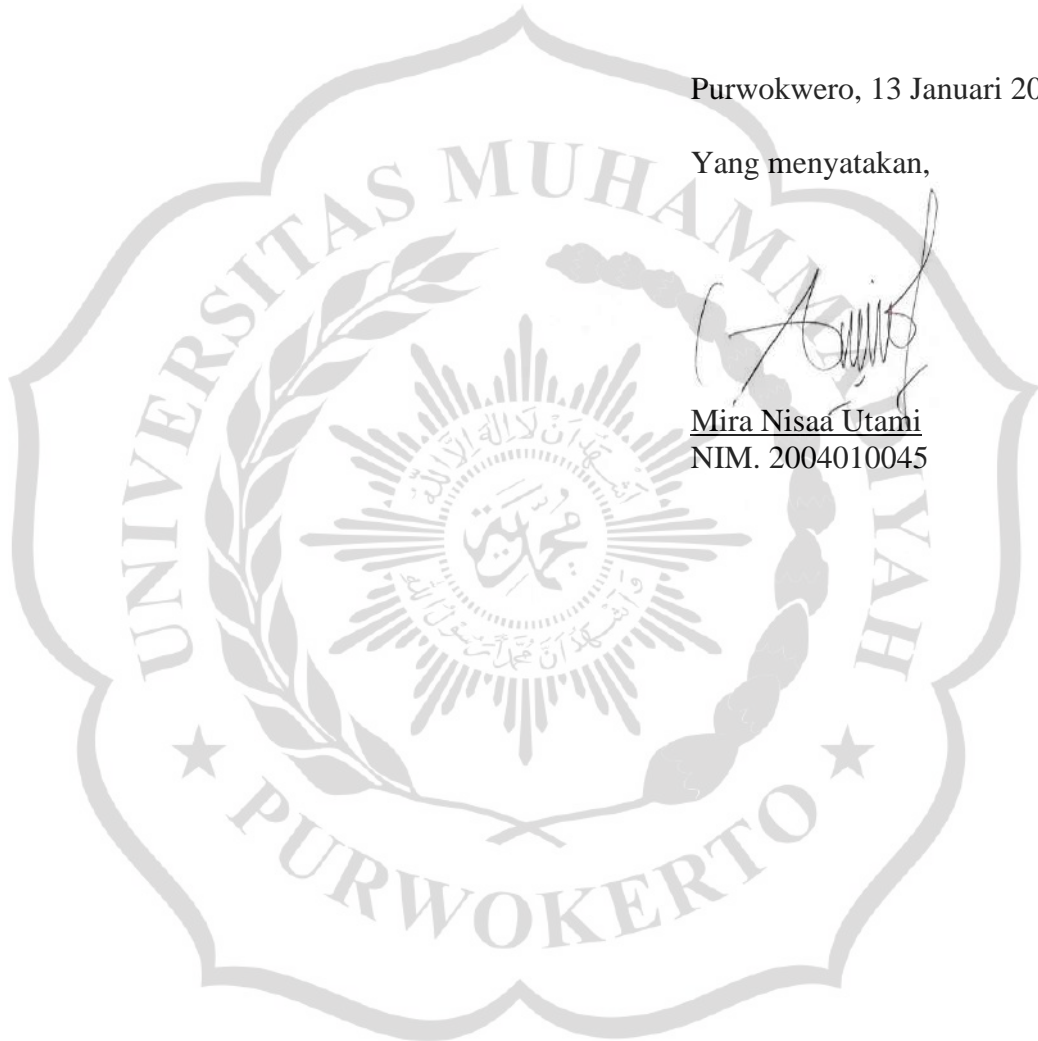
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Purwokwero, 13 Januari 2025

Yang menyatakan,



Mira Nisaa Utami
NIM. 2004010045



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mira Nisaa Utami
NIM : 2004010045
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Perikanan
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 *Store Atmosphere*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak, Kabupaten Banyumas)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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 sebenar-benarnya.

Purwokerto, 13 Januari 2025

Yang menyatakan,



Mira Nisaa Utami
NIM. 2004010045

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| RINGKASAN | xvi |
| SUMMARY | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| E. Hipotesis | 12 |
| F. Pembatasan Masalah dan Asumsi | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Rumah Makan | 13 |
| B. Perilaku konsumen | 14 |
| C. <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Toko) | 21 |
| D. Harga | 25 |
| E. Kualitas Produk | 28 |
| F. Kepuasan konsumen | 30 |
| G. Penelitian Terdahulu | 34 |

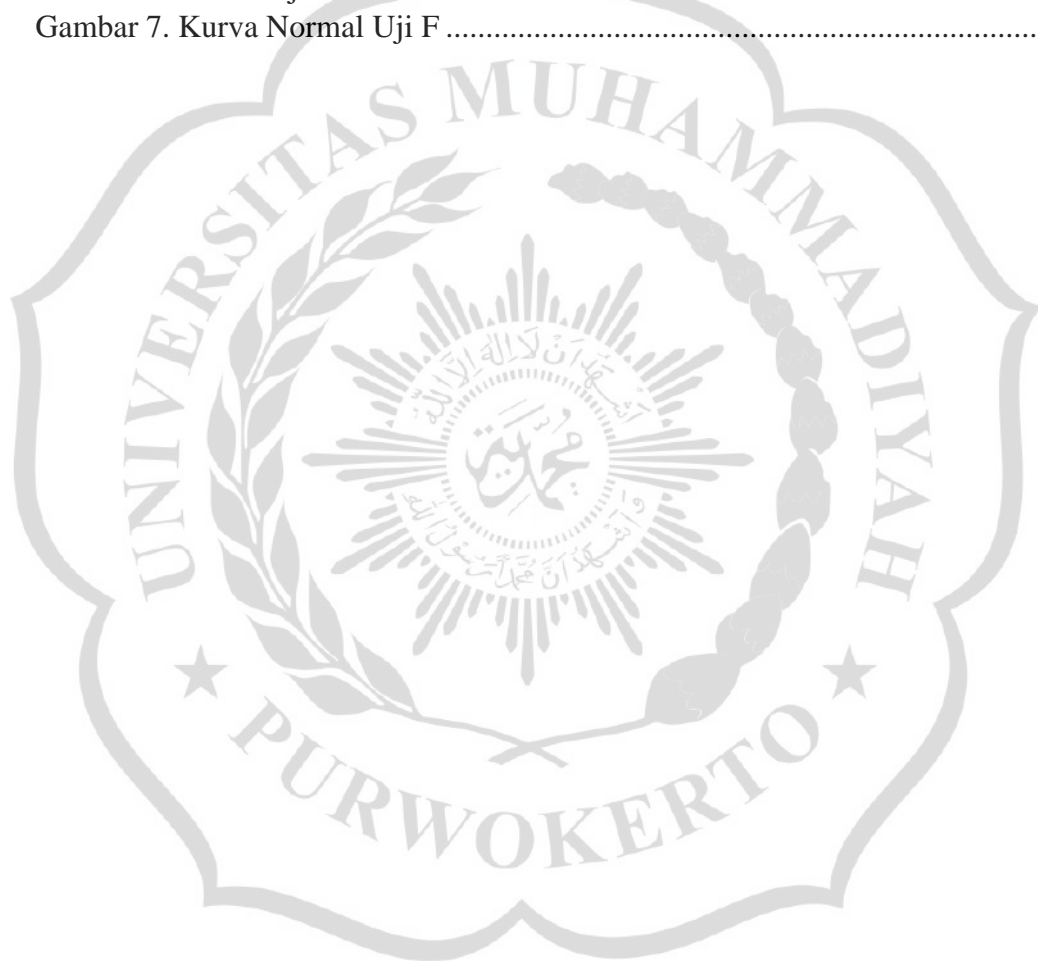
| | |
|--|------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 38 |
| B. Metode Penelitian..... | 38 |
| C. Jenis Data | 39 |
| D. Pengumpulan Data | 40 |
| E. Pengambilan Sampel | 42 |
| F. Definisi Operasional Variabel | 42 |
| G. Analisis Data | 47 |
| BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN | 59 |
| A. Gambaran Umum Warung Sate Bebek Pak Encus | 59 |
| B. Gambaran Umum Kecamatan Tambak | 62 |
| C. Keadaan Demografis Penduduk | 64 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 66 |
| A. Karakteristik Sosial Ekonomi Responden..... | 66 |
| B. Hasil Pengujian dan Analisis Data | 71 |
| C. Pembahasan | 91 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 99 |
| A. Kesimpulan..... | 99 |
| B. Saran..... | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 105 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Kontribusi PDB Ekonomi Kreatif Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2019-2022 (triliun rupiah)..... | 2 |
| Tabel 2. Jumlah Usaha Rumah Makan/Restoran Di Kabupaten Banyumas Periode 2017-2020 | 4 |
| Tabel 3. Daftar Pesaing Usaha Warung Sate Bebek Pak Encus | 9 |
| Tabel 4. Penelitian Terdahulu | 34 |
| Tabel 5. Jumlah Penduduk dan Distribusi Persentase Penduduk Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Tambak Tahun 2023 | 64 |
| Tabel 6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia Produktif Di Kecamatan Tambak Tahun 2023 | 65 |
| Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... | 67 |
| Tabel 9. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 68 |
| Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 69 |
| Tabel 11. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Keluarga Per Bulan | 70 |
| Tabel 12. Jumlah Responden Berdasarkan Menu Favorit | 70 |
| Tabel 13. Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> | 72 |
| Tabel 14. Uji Statistik Deskriptif Variabel Harga..... | 74 |
| Tabel 15. Uji Statistik Variabel Kualitas Produk..... | 75 |
| Tabel 16. Uji Statistik Variabel Kepuasan Konsumen | 77 |
| Tabel 17. Hasil Uji Validitas Data | 79 |
| Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas Data | 80 |
| Tabel 19. Hasil Uji Normalitas Data..... | 81 |
| Tabel 20. Hasil Uji Multikolinearitas Data | 81 |
| Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas Data..... | 82 |
| Tabel 22. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... | 83 |
| Tabel 23. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi..... | 85 |
| Tabel 24. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)..... | 86 |
| Tabel 25. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Kurva Normal Uji t | 56 |
| Gambar 2. Kurva Normal Uji F | 57 |
| Gambar 3. Struktur Organisasi Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak..... | 61 |
| Gambar 4. Kurva Uji t Variabel <i>Store Atmosphere</i> | 87 |
| Gambar 5. Kurva Uji t Variabel Harga | 87 |
| Gambar 6. Kurva Uji t Variabel Kualitas Produk | 88 |
| Gambar 7. Kurva Normal Uji F | 90 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 112 |
| Lampiran 2. Data Karakteristik Responden | 118 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian Variabel Store Atmosphere (X1)..... | 120 |
| Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian Variabel Harga (X2)..... | 122 |
| Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X3)..... | 124 |
| Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 126 |
| Lampiran 7. Hasil Output SPSS..... | 128 |
| Lampiran 8. Peta Wilayah Penelitian..... | 143 |
| Lampiran 9. Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian | 144 |



Mira Nisaa Utami, 2004010045. Analisis Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak, Kabupaten Banyumas). Pembimbing oleh Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si. dan Watemin, S.P., M.P.

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak, Kabupaten Banyumas, baik secara parsial maupun simultan. Peneliti ini menggunakan metode survei kuantitatif, yang menggabungkan data primer yang diperoleh langsung dari responden dan data sekunder yang diperoleh dari sumber lain. Sampel penelitian terdiri dari 60 responden yang ditentukan berdasarkan teknik *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Responden merupakan konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian minimal satu kali di Warung Sate Bebek Pak Encus dan berusia minimal 15 tahun. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS *for windows* versi 25. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, sementara analisis kuantitatif diterapkan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh *store atmosphere*, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, digunakan analisis kuantitatif. Perangkat analisis yang digunakan meliputi regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta uji signifikansi t dan F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen Warung Sate Bebek Pak Encus sebagian besar adalah laki-laki, berusia antara 22-28 tahun, tingkat pendidikan terakhir Sarjana. Sebagian besar konsumen bekerja sebagai PNS, memiliki pendapatan keluarga per bulan antara Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 dan di atas Rp 7.500.000, serta menyukai sate bebek sebagai menu favorit mereka. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa hanya variabel harga yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 2,897, yang lebih besar dari t tabel 2,003, dan tingkat signifikansi sebesar 0,006, yang lebih kecil dari 0,05. Sedangkan, variabel *store atmosphere* dan kualitas produk memiliki nilai t hitung masing-masing sebesar 1,897 dan 1,667, yang lebih kecil dari t-tabel, dengan tingkat signifikansi masing-masing sebesar 0,056 dan 0,100 yang lebih besar dari 0,05. Pada uji simultan (uji F), menunjukkan bahwa *store atmosphere*, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F hitung 23,409 yang lebih besar dari F tabel 2,77, dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci: *store atmosphere*, harga, kualitas produk, kepuasan konsumen

Mira Nisaa Utami, 2004010045. *Analysis of the Effects of Store Atmosphere, Price, and Product Quality on Consumer Satisfaction (A Case Study on Consumers of Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak, Banyumas Recency)*. Advisor by Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si. and Watemin, S.P., M.P.

SUMMARY

This study aims to analyze the effect of store atmosphere, price, and product quality on customer satisfaction at Warung Sate Bebek Pak Encus Tambak, Banyumas Regecy, both partially and simultaneously. The research employed a quantitative survey method, combining primary data collected directly from respondents and secondary data obtained from other sources. The sample consisted of 60 respondents selected using non-probability sampling with accidental sampling method. Respondents were customer who have made at least one purchase at Warung Sate Bebek Pak Encus and were at least 15 years old. Data analysis was conducted using SPSS for Windows version 25. Descriptive statistical analysis was use to characterize the respondents, while quantitative analysis was applied to test hypotheses regarding the effects of store atmosphere, price, and product quality on consumer satisfaction, quantitative analysis is used. The analytical tools include multiple linear regression, determination coefficient analysis, and t and F significance tests.

The results indicated that the characteristics Warung Sate Bebek Pak Encus customers were predominantly males, aged between 22-28 years, with a bachelors degree education level. Most customers worked as civil servants, had a household income between Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000 and above IDR 7.500.000, and favored duck satay as their preferred menu item. The partial analysis results showed that only the price variable had a positive and significant effect on consumers satisfaction. This was evidenced by a t-value of 2,289, which was greater than the t-table value of 2,003, and the significance level of 0,006, which was less than 0,05. In contrast, the store atmosphere and product quality variables had t-values of 1,897 and 1,667, respectively, both smaller than t-table value, with significance levels of 0,056 and 0,100, respectively, wich were greather than 0,05. The simultaneous test (F test) revealed the store atmosphere, price, product quality collectively had a significant effect consumer satisfaction. This was supported by an F-value of 23,409, exceeding the F-table value of 2,77, with a significance level of 0,000, which was less than 0,05.

Keyword: *store atmosphere, price, product quality, consumer satisfaction*