

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *TANGIBLE*, *RELIABILITY*,  
*RESPONSIVENESS*, *ASSURANCE* DAN *EMPATHY* PADA *CUSTOMER*  
*SATISFACTION*

(Studi empiris pada *SILOL KOPI & EATERY*)

THE INFLUENCE OF *STORE ATMOSPHERE*, *TANGIBLE*, *RELIABILITY*,  
*RESPONSIVENESS*, *ASSURANCE* AND *EMPATHY* ON *CUSTOMER*  
*SATISFACTION*

(Empirical studies of *SILOL KOPI & EATERY*)



Oleh :

DITYO KURNIAWAN RAMADHAN

20130410243

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMADIYAH YOGYAKARTA

2020

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dityo Kurniawan Ramadhan

Nomor Mahasiswa : 20130410243

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE, TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE* DAN *EMPATHY* TERHADAP *QUSTOMER SATISFACTION*”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang memang secara tertulis menjadi acuan dalam penelitian ini dan hal itu disebutkan dalam daftar pustaka. Namun apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut tidak dipublikasikan.

Yogyakarta, 27 Oktober 2020



Dityo Kurniawan Ramadhan

## **MOTTO**

Berdiri dan melangkahlah ke depan. Kau punya dua kaki sempurna, berdirilah dan gunakan mereka. Yakinlah kau bisa membuat jalanmu sendiri

**(Edward Elric)**

Bila orang mulai dengan kepastian, dia akan berakhir dengan keraguan. Jika orang mulai dengan keraguan, dia akan berakhir dengan kepastian

**(Francis Bacon)**

Apakah kau berpikir ku bisa atau tidak, kau benar

**(Henry Ford)**

Segala sesuatu yang kita bayangkan adalah nyata

**(Pablo Picasso)**

Waktumu terbatas. Jangan menyia-nyiakannya dengan menjalani hidup orang lain

**(Steve Jobs)**

Hidup bukanlah permainan keberuntungan. Jika kau ingin menang, kau harus bekerja keras

**(Sora-No Game No Life)**

Kau tak akan pernah mampu menyeberangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan

**(Christoper Columbus)**

## **PERSEMBAHAN**

### **Teruntuk Kedua Orang Tua**

Dengan mengucap rasa syukur kepada ALLAH SWT, skripsi ini saya dedikasikan untuk ibu dan ayah tercinta. Terima kasih atas segala dukungan dan bimbingan dalam bentuk doa, nasihat, perhatian, cinta dan kasih sayang yang selalu menjadi motivasi terbesar dalam hidup saya ☺.

### **Teruntuk Alfiadita adik sepupuku kesayangan .**

Terima kasih karena selalu mendukung dan menghiburku selama mengerjakan skripsi ini sehingga menambah motivasiku dalam mengerjakan dan menyelesaikan kuliahku dengan baik ☺.

### **Teruntuk sahabat-sahabat terbaikku**

Andi Latif, Anwar Sanusi, Goldi Mahardika, Nazrul Hanif, Novrizal, Sucipto dan Teman-teman Manajemen 2013 terima kasih banyak atas segala dukungan dan motivasi kalian, saya berdoa agar kita semua menjadi orang sukses bersama dan dapat berkumpul kembali pada kesempatan yang akan datang ☺.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh variabel independen *Store Atmosphere, Tangible, Reliability, Responsiveness* dan *Empathy* terhadap *Customer Satisfaction* SILOL KOPI & EATERY. Penelitian ini menggunakan parameter pengunjung yang sudah pernah datang 1, berumur 18 tahun dan memiliki pemahaman mengenai tempat *hangout*. Proses pengambilan data menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 85 responden, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji model (F) dan uji parsial (t).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *store atmosphere, tangible, reliability, Responsiveness, assurance* dan *empathy* tidak semua atau hanya sebagian variabel yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Dalam penelitian ini terdapat variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap *Customer Satisfaction* yaitu *Responsiveness*.

Kata Kunci: *Store Atmosphere, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

## **ABSTRACT**

This research aims to measure and analyze the influence of independent variables Store Atmosphere, Tangible, Reliability, *Responsiveness* and Empathy on Customer Satisfaction SILOK KOPI & EATERY. This research uses parameter visitors who have come 1, aged 18 years and have an understanding of hangout places. The process of retrieving data using non-probability sampling technique is purposive sampling. Data obtained through the dissemination of questionnaires to 85 respondents, the analytical methods used in this study are multiple linear regressions by means of validity test, reliability test, model test (F) and partial test (t).

The results of this study show that store atmosphere, tangible, reliability, Responsiveness, assurance and empathy are not all or only some variables that positively and significantly affect Customer Satisfaction. In this study there are variables that have the most dominant effect on Customer Satisfaction namely Responsiveness

*Keyword: Store Atmosphere, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis tetap diberi kekuatan iman dan islam dengan ijin-Nya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH STORE ATMOSPHERE, TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP QUSTOMER SATISFACTION”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa ridho Allah SWT, kerja keras serta bantuan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk penulis terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., AK.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si.,Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Fauziah, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telang membimbing saya dalam melalui proses yang panjang dan tidak mudah.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Teman-teman Manajemen Angkatan 2013

Semoga segala jenis bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis menerima berbagai kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan-perbaikan kedepannya demi hasil yang lebih baik lagi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SKRIPSI.....</b>	
<b>SAMPUL JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INSTISARI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Konsep Dan Definisi Variabel.....	6
1. <i>Qustomer Satisfaction (Qustomer Satisfaction)</i> .....	6
2. <i>Store Atmosphere (Store Atmosphere)</i> .....	7
3. <i>Bentuk Fisik (Tangible)</i> .....	9
4. <i>Reliabilityn (Reliability)</i> .....	10
5. <i>Responsiveness (Responsiveness)</i> .....	10
6. <i>Assurance (Assurance)</i> .....	10

7. <i>Empathy (Empathy)</i> .....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	12
C. Hipotesis Penelitian.....	17
D. Model Penelitian.....	21
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	22
C. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	22
D. Variabel Penelitian.....	23
1. Identifikasi Variabel.....	23
2. Definisi Variabel.....	24
E. Operasional Variabel.....	25
F. Populasi Dan Sampel.....	29
G. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
H. Teknik Pengumpulan Data.....	29
I. Teknik Pengujian Instrumen.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	30
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	32
C. Deskripsi Variabel.....	35
D. Hasil Analisis Data.....	36
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	36
2. Uji Model (F).....	39
E. Pengujian Hipotesis.....	40
1. Uji Parsial (t).....	40
2. Variabel Dominan.....	43
F. Pembahasan.....	43
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>

A. Kesimpulan.....	49
B. Keterbatasan.....	50
C. Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>
LAMPIRAN 1 Kuesioner.....	.....
LAMPIRAN 2 Deskripsi Responden.....	.....
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas.....	.....
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	.....
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Regresi Linear.....	.....

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	<b>Mapping Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3.1</b>	<b>Definisi Variabel.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>Rincian Penyebaran Kuesioner.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>Data Karakteristik Responden.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>Data Pengalaman Responden.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>Statistik Deskriptif – Batasan Persepsi.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.5</b>	<b>Uji Validitas &amp; Reliabilitas Variabel.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.6</b>	<b>Uji Model.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Uji Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>40</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Model Penelitian.....</b>	<b>21</b>
---	-----------