



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PENGALAMAN PELANGGAN,  
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA RESTORAN PAPA RON'S PIZZA KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang  
Pendidikan Strata (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria

Kudus

Oleh :

**ANDRI IRAWAN**

NIM 201911201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2023**

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, PENGALAMAN PELANGGAN,  
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA RESTORAN PAPA RON'S PIZZA KUDUS)**

Nama : Andri Irawan  
NIM : 201911201  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,.....2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



**Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.**

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



**Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK.**

NIDN. 0630098401


Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.**

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



**Faridhatun Faidah, S.E., M.M.**

NIDN. 0601099201

## MOTTO

*“Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya dia akan mengadakan baginya jalan keluar dan memberinya rizki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) Nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki) Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.” (Q.S Ath-Thalaq, 2-3)*

### **Persembahan :**

1. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang selalu mendoakan, selalu menyemangatiku, dan selalu mendukungku baik secara moril maupun materi selama ini.
2. Teman-temanku yang telah mendukung serta membantu yang tidak bisa saya sebutkan semua.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, seta hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SWT yang telah mengangkat derajat manusia dari jahiliyyah menuju zaman Islamiyyah.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan bagi peneliti sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat peneliti hanturkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dina Lusianti, S.E., M.M. AAK dan Faridhatun Faidah, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen, Pegawai, dan seluruh Civitas Akademika di lingkungan Universitas Muria Kudus, khususnya Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
6. Restoran Papa Ron's Pizza Kudus yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan dan menyelesaikan penelitian.

7. Bapak Edi Mulyadi dan Ibu Suratmi yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil yang luar biasa, sehingga Penulis dapat menyelesaikan kuliah serta skripsi dengan lancar.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu perjuangan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah diberikan. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan segala kekurangannya adalah milik Penulis. Maka dari itu, Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat kita semua. *Amin.*

Kudus, 2023  
Penulis

Andri Irawan

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PENGALAMAN PELANGGAN,  
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA RESTORAN PAPA RON'S PIZZA KUDUS)**

ANDRI IRAWAN

201911201

Pembimbing 1 : Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK

2 : Faridhatun Faidah, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *store atmosphere*, pengalaman pelanggan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan restoran Papa Ron's Pizza Kudus. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jumlah sampel 100 pelanggan dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode Lemeshow. Alat uji yang digunakan adalah *Statistical Program for Social Sciences (SPSS) Versi 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere*, pengalaman pelanggan, fasilitas, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan, selanjutnya variabel pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan, selanjutnya variabel fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan, selanjutnya variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Applied Business and Technology (JABT) 2023: 4(2), 144-154.*

**Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Pengalaman Pelanggan, Fasilitas, Harga, Pengalaman Pelanggan**

***THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE, CUSTOMER EXPERIENCE,  
FACILITIES, AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION  
(STUDY AT PAPA RON'S PIZZA KUDUS)***

ANDRI IRAWAN

201911201

Pembimbing 1 : Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK

2 : Faridhatun Faidah, S.E., M.M

***MURIA KUDUS UNIVERSITY***

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS***

***MANAGEMENT STUDY PROGRAM***

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of store atmosphere, customer experience, facilities, and prices on customer satisfaction at Papa Ron's Pizza Kudus restaurant. This research uses quantitative research methods. Collecting data in this study is using a questionnaire. The population in this study were customers of the Papa Ron's Pizza Kudus restaurant. Sampling was carried out using a non-probability sampling technique with a total sample of 100 customers by taking the number of samples using the Lemeshow method. The test tool used is the Statistical Program for Social Sciences (SPSS) Version 23. The results show that the store atmosphere, customer experience, facilities, and price variables simultaneously influence customer satisfaction. Furthermore, the store atmosphere variable has a positive and significant effect, then the customer experience variable has a positive and significant effect, then the facilities variable has a positive and insignificant effect, then the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Journal of Applied Business and Technology (JABT) 2023: 4(2), 144-154.*

***Keyword : Store Atmosphere, Customer Experience, Facilities, Price, and Customer Satisfaction***



## DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI .....	i
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	13
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	15
BAB II .....	17
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.3 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Store Atmosphere.....	21
2.2.1 Pengertian Store Atmosphere .....	21
2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Store Atmosphere .....	22
2.2.3 Indikator-Indikator Store Atmosphere.....	23
2.3 Pengalaman Pelanggan.....	35
2.3.1 Pengertian Pengalaman Pelanggan .....	35
2.3.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Pengalaman Pelanggan.....	36
2.3.3 Indikator-Indikator Pengalaman Pelanggan.....	37
2.4 Fasilitas .....	40
2.4.1 Pengertian Fasilitas .....	40
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi fasilitas.....	41



2.4.3 Indikator-Indikator Fasilitas .....	43
2.5 Harga.....	45
2.5.1 Pengertian Harga .....	45
2.5.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Harga .....	46
2.5.3 Indikator- Indikator Harga.....	47
2.6 Pengaruh Antar Variabel .....	48
2.6.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
2.6.2 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.6.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
2.6.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
2.7 Penelitian Terdahulu .....	53
2.8 Kerangka Pikiran Teoritis .....	57
2.9 Hipotesis .....	58
BAB III .....	60
3.1 Rancangan Penelitian .....	60
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	62
3.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	63
3.2.2 <i>Store Atmosphere</i> .....	64
3.2.3 Pengalaman Pelanggan.....	64
3.2.4 Fasilitas .....	65
3.2.5 Harga.....	66
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	67
3.3.1 Data Primer .....	67
3.3.2 Data Sekunder .....	68
3.4 Populasi dan Sampel .....	68
3.4.1 Populasi .....	68
3.4.2 Sampel.....	69
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	70
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	72
3.6.1 Uji Validitas .....	72
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	73
3.7 Uji Asumsi Klasik yang meliputi Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas sebagai berikut: .....	74

3.7.1 Uji Normalitas .....	74
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	74
3.7.3 Uji Heterokedastisitas.....	75
3.8 Analisis Data .....	75
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	75
3.8.2 Pengujian Hipotesis .....	76
BAB IV .....	80
4.1 Deskripsi Data Restoran Papa Ron’s Pizza Kudus .....	80
4.1.1 Gambaran Umum Restoran Papa Ron’s Pizza Kudus .....	80
4.2 Analisis Data .....	84
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	84
4.3 Hasil Penelitian .....	92
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	92
4.4 Uji Asumsi Klasik yang meliputi Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.....	96
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	96
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	98
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	99
4.5 Analisis Data .....	99
4.5.1 Pengujian Hipotesis.....	99
4.6 Pembahasan Penelitian.....	105
4.6.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Papa Ron’s Pizza Kudus .....	105
4.6.2 Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Papa Ron’s Pizza Kudus .....	107
4.6.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Papa Ron’s Pizza Kudus .....	109
4.6.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Papa Ron’s Pizza Kudus .....	111
BAB V .....	114
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Saran .....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating dan Keluhan Store Atmosphere Restoran Papa Ron's Pizza Kudus .....	7
Tabel 1. 2 Rating dan Keluhan Pengalaman Pelanggan Restoran Papa Ron's Pizza Kudus .....	9
Tabel 1. 3 Rating dan Keluhan Fasilitas Restoran Papa Ron's Pizza Kudus .....	11
Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Variabel Penelitian.....	62
Tabel 4. 1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	86
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	87
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	88
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Store Atmosphere.....	89
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Pengalaman Pelanggan .....	90
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Fasilitas .....	91
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Harga.....	80
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4. 11 Uji Validitas Store Atmosphere .....	93
Tabel 4. 12 Uji Validitas Pengalaman Pelanggan .....	94
Tabel 4. 13 Uji Validitas Fasilitas.....	94
Tabel 4. 14 Uji Validitas Harga .....	95
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas .....	95
Tabel 4. 16 One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	97
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas .....	98
Tabel 4. 18 Uji t .....	100
Tabel 4. 19 Uji F.....	103
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Restoran Pizza Top Brand Index Tahun 2019-2021 .....	3
Gambar 1. 2 Data Perbandingan Harga Produk Restoran Pizza di Kabupaten Kudus .....	4
Gambar 1. 3 Data Pendapatan Restoran Papa Ron's Pizza Bulan Januari-Juni 2022 .....	5
Gambar 2. 2 Pengaruh Store Atmosphere, Pengalaman Pelanggan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
Gambar 4. 2 P-Plot .....	96
Gambar 4. 3 Histogram .....	97
Gambar 4. 4 Scatterplot.....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	124
LAMPIRAN 2.....	133
LAMPIRAN 3.....	136

