



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *SHOPPING*
CONVENIENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN PASAR SWALAYAN ADA KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh

SHINTANIA CAMILA PUTRI

202011446

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

2024



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *SHOPPING*
CONVENIENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN PASAR SWALAYAN ADA KUDUS)**

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

Oleh:

SHINTANIA CAMILA PUTRI

202011446

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

2024

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *SHOPPING*
CONVENIENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN PASAR SWALAYAN ADA KUDUS)**

Nama : Shintania Camila Putri
NIM : 202011446
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,.....2024

Pembimbing I

(Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK)

NIDN. 0630098401

Pembimbing II

(Dian Wismar'eih, S.E., M.M)

NIDN. 0612127702

Mengetahui,
Ketua Progam Studi Manajemen

(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *SHOPPING*
CONVENIENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN PASAR SWALAYAN ADA KUDUS)**

Nama : Shintania Camila Putri
NIM : 202011446
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,.....2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK)

NIDN. 0630098401

Mengetahui,

Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Dian Wismar'ain, S.E., M.M)

NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani hambanya melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(Q.S Al-Baqarah: 286)

Long Story Short, I Survived

Taylor Swift

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semoga 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:

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Bapak Sumantri dan Ibu Rofi'atun yang selalu memberika kasih sayangnya kepada saya, yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung serta memberikan pengorbanan besar bagi masa depan saya. Tidak lupa juga teruntuk adik saya tercinta, Fitra Salwa Ramadhani dan keluarga besar yang juga sudah mendukung saya sampai saat ini.
2. Untuk diri saya sendiri yang sudah berusaha dan berjuang semaksimal mungkin, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
3. Sahabat-sahabat saya, Andisti Puspanisa Primahutami, Belinda Lia Savera, Shofana Arisda Burhan, Emilia Reza Aprilia Alfani dan Rosalia Indah. Tak lupa juga kepada teman-teman semua yang sudah menemani saya dari awal masuk kuliah hingga akhir.
4. Universitas Muria Kudus yang sudah memberikan kesempatan bagi saya untuk mencari ilmu dan meraih gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Store Atmosphere* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Shopping Convenience* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Pasar Swalayan ADA Kudus)”**

Penulisan skripsi ini disusun guna menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus, Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, Ibu Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
4. Ibu Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan serta memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti selama ini dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dian Wismar'ain, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan *staff* karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama perkuliahan sampai saat ini.
7. Bapak dan Ibu tersayang dan juga adik serta keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara finansial maupun *non* finansial kepada penulis.

8. Teman-temanku dan juga sahabat yang selama ini selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti, terima kasih untuk kalian semuanya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Namun, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga dapat memberikan manfaat bagi para pembaca umumnya.

Kudus, 2024
Penulis

Shintania Camila Putri
NIM. 202011446

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *SHOPPING
CONVENIENCE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN PASAR SWALAYAN ADA KUDUS)**

SHINTANIA CAMILA PUTRI

202011446

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

2. Dian Wismar'ain, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* melalui *shopping convenience* sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan Pasar Swalayan ADA Kudus). Sampel yang digunakan sebanyak 144 responden yaitu pelanggan yang pernah berkunjung atau membeli di Pasar Swalayan ADA Kudus minimal tiga kali selama enam bulan terakhir. Teknik sampling menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui *Google Form* yang berisikan pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang disebarkan melalui media *online*. Teknik analisis menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan *software* AMOS.24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *service quality* tidak berpengaruh terhadap *shopping convenience*, *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* dan *shopping convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Service Quality, Store Atmosphere, Customer Satisfaction, Shopping Convenience*

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE
ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH SHOPPING CONVENIENCE
AS AN INTERVENING VARIABLE
(A STUDY ON PASAR SWALAYAN ADA KUDUS CUSTOMERS)***

SHINTANIA CAMILA PUTRI

202011446

Lecturers 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK

2. Dian Wismar'ain, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

ABSTRACTION

The aim of this study is to investigate the influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction through shopping convenience as an intervening variable (a study on ADA Kudus Supermarket customers). The sample consisted of 144 respondents, who are customers that have visited or made purchases at ADA Kudus Supermarket at least three times during the last six months. The sampling technique employed was non-probability sampling using purposive sampling method. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Form containing questions to be answered by the respondents which are distributed via online media. The analysis technique used was Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 24 software. The results of this study indicate that service quality has no effect on customer satisfaction, store atmosphere has no effect on customer satisfaction, service quality has no effect on shopping convenience, store atmosphere has a positive and significant influence on customer satisfaction and shopping convenience has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Customer Satisfaction, Shopping Convenience

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup	10
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.1 Fakor faktor Perilaku Konsumen	15
2.2 <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	19
2.2.1 Faktor-faktor <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.2 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.3 <i>Shopping Convenience</i> (Z)	25
2.3.1 Tingkat Kenyamanan	26
2.3.2 Faktor-faktor Kenyamanan	27
2.3.3 Indikator <i>Shopping Convenience</i>	28
2.4 <i>Service Quality</i> (X1).....	30

2.4.1	Faktor-faktor <i>Service Quality</i>	31
2.4.2	Indikator <i>Service Quality</i>	33
2.5	<i>Store Atmosphere</i> (X2)	34
2.5.1	Indikator <i>Store Atmosphere</i>	35
2.6	Pengaruh Antar Variabel	37
2.6.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.6.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.6.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Shopping Convenience</i>	38
2.6.4	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Shopping Convenience</i>	39
2.6.5	Pengaruh <i>Shopping Convenience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu	40
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	45
2.9	Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Rancangan Penelitian	47
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	48
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.4	Populasi dan Sampel	53
3.5	Pengumpulan Data	55
3.6	Uji <i>Instrument</i> Penelitian.....	56
3.7	Pengolahan Data.....	60
3.8	Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	69
4.1.1	Profil Singkat Pasar Swalayan ADA Kudus	69
4.1.2	Visi dan Misi Pasar Swalayan ADA Kudus.....	70
4.2	Deskripsi Responden	70
4.3	Hasil Tanggapan Responden pada Variabel Penelitian.....	73
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	77
4.4.1	Uji Validitas	77
4.4.2	Uji Reliabilitas	83

4.4.3	Uji Normalitas	84
4.4.4	Uji <i>Outlier</i>	85
4.4.5	Analisis <i>Full Model</i>	86
4.5	Asumsi SEM.....	87
4.5.1	Persamaan Struktural	87
4.5.2	Koefisien Determinasi.....	89
4.5.3	Pengujian Hipotesis.....	90
4.5.4	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	92
4.6	Pembahasan	95
4.6.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	95
4.6.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	96
4.6.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Shopping Convenience</i>	98
4.6.4	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Shopping Convenience</i>	99
4.6.5	Pengaruh <i>Shopping Convenience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> 101	
4.6.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Melalui <i>Shopping Convenience</i>	102
4.6.7	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Melalui <i>Shopping Convenience</i>	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		114

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. 1 Rating Swalayan di Kota Kudus Tahun 2023.....	4
Tabel 1. 2 Uraian dan Keluhan Pelanggan Pasar Swalayan ADA Kudus	6
 Tabel 3. 1 <i>Indeks Goodness of Fit</i>	 67
Tabel 4. 1 Deskripsi Resonden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	71
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	72
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan	72
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	73
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	74
Tabel 4. 7 Statistif Deskriptif Variabel <i>Shopping Convenience</i>	75
Tabel 4. 8 Statistif Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	76
Tabel 4. 9 Hasil <i>Goodness of Fit Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan .	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan	79
Tabel 4. 11 Hasil <i>Goodness of Fit Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan .	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan.....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	83
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Outlier</i>	85
Tabel 4. 18 Hasil <i>Goodness of Fit Full Model</i>	87
Tabel 4. 19 <i>Strandardized Regression Weight</i>	87
Tabel 4. 20 <i>Square Multiple Correlation</i>	89
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis	90
Tabel 4. 22 Analisis Pengaruh Langsung (<i>Dirrect Effect</i>).....	92
Tabel 4. 23 Analisis Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	93
Tabel 4. 24 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 4. 1 <i>Convergent Validity Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan	77
Gambar 4. 2 <i>Convergent Validity Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan	80
Gambar 4. 3 Analisis <i>Full Model</i>	86



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1 Data Sekunder	115
Lampiran 2 Kuesioner <i>Google Form</i>	119
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	122
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner.....	132
Lampiran 5 Frekuensi Responden.....	144
Lampiran 6 Hasil Uji AMOS	147