



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, KUALITAS MAKANAN
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN MCDONALD'S DI KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

ALANA ZAHWA AZIZAH

201911704

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, KUALITAS MAKANAN
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN MCDONALD'S DI KUDUS)**

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

Oleh:

ALANA ZAHWA AZIZAH

201911704

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, KUALITAS MAKANAN
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN MCDONALD'S DI KUDUS)**

Nama : Alana Zahwa Azizah
NIM : 201911704
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN. 0628048702

Pembimbing II



(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M)
NIDN. 0615079303

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen**



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, KUALITAS MAKANAN
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN MCDONALD'S DI KUDUS)**

Nama : Alana Zahwa Azizah
NIM : 201911704
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

Pembimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701


(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN. 0628048702

Mengetahui
Dekan

Pembimbing II


(Dr. Kertan Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0615076077304


(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)

Persembahan:

1. Kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan dan doa.
2. Dosen pembimbingku yang telah memberikan arahan, masukan selama penulisan skripsi hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridho, hidayah, dan inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus dengan judul “**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, LOKASI, KUALITAS MAKANAN DAN BRAND TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN MCDONALD’S KUDUS)**”. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide-ide maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya 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. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan pengarahan, saran dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan pengarahan, saran dan bimbingan, dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dan Bisnis Universitas Muria

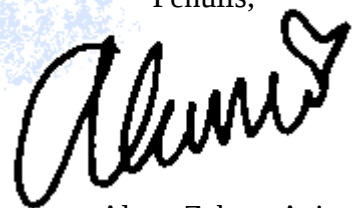
Kudus yang telah memberikan dan mengajarkan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.

7. Kedua orang tua saya, Bapak Bambang dan Ibu Yeni Mutammimah, sebagai sosok hebat yang selalu menjadi penyemangat saya dan memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
8. Sahabat saya dan teman seperjuangan saya “Vanillate dan Bismillah Kaya” terima kasih untuk selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Kudus, 2024

Penulis,



Alana Zahwa Azizah

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, KUALITAS MAKANAN
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
PADA KONSUMEN MCDONALD'S KUDUS)**

ALANA ZAHWA AZIZAH
201911704

Pembimbing 1: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2: Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, lokasi, kualitas makanan dan *brand trust* terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden pada pelanggan yang telah membeli 3 kali di 6 bulan terakhir di McDonald's Kudus. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *non-probability sampling*, dengan jenis *sampling purposive*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *store atmosphere*, lokasi, kualitas makanan dan *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan *store atmosphere*, lokasi, kualitas makanan dan *brand trust* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Lokasi, Kualitas Makanan, *Brand Trust*, Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, LOCATION, FOOD
QUALITY AND BRAND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY
ON MCDONALD'S KUDUS CONSUMERS)***

ALANA ZAHWA AZIZAH
201911704

Advisor 1: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2: Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of store atmosphere, location, food quality and brand trust on customer satisfaction. The research method used is quantitative method. The data collection technique used was distributing questionnaires to 100 respondents to customers who had purchased 3 times in the last 6 months at McDonald's Kudus. The sampling method in this study uses non-probability sampling techniques, with purposive sampling type. The data analysis methods used in this study are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, f test, and coefficient of determination. The results of this study indicate that partially store atmosphere, location, food quality and brand trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. While simultaneously store atmosphere, location, food quality and brand trust have an effect on customer satisfaction.

Keywords: Store Atmosphere, Location, Food Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	18
2.1.4 Lokasi	21
2.1.5 Kualitas Makanan.....	23
2.1.6 <i>Brand Trust</i>	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
2.3 Pengaruh Antar Variabel	30

2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.5	Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Metode Penelitian.....	35
3.1.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2.1	Variabel Penelitian	36
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.3	Jenis Data dan Sumber	43
3.3.1	Jenis Data.....	43
3.3.2	Sumber Data	44
3.4	Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1	Populasi	44
3.4.2	Sampel	45
3.5	Pengumpulan Data.....	47
3.5.1	Observasi	47
3.5.2	Kuesioner.....	47
3.6	Pengolahan Data.....	48
3.7	Analisis Data	50
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.	51
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.7.4	Penguji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	59
4.2	Penyajian Data.....	60
4.2.1	Karakteristik Responden	60
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.3	Analisis Data	66
4.3.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	66

4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis	75
4.4 Pembahasan	78
4.4.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.4.3 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.4.4 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.4.5 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , Lokasi, Kualitas Makanan dan <i>Brand Trust</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Restoran Cepat Saji Paling Populer di Indonesia 2023	3
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan di Google Map McDonald's Kudus pada September 2023	5
Gambar 1.3 Lokasi McDonald's Kudus	6
Gambar 1.4 Ulasan Pelanggan di Google Map McDonald's Kudus pada Agustus 2023	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik Scatterplot.....	71
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Kurva Normal P-Plot	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	62
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Store Atmosphere</i>	63
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Lokasi	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Makanan ...	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Brand Trust</i>	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	77
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Data Tabulasi 100 Responden.....	94
Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS 26.....	115

