



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA,
KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN
TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN WAJIK COFFEE
DI RUKO TAMAN BOJANA SIMPANG 7 KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

FAHRUL HANAN

202011573

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA,
KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN
TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN WAJIK COFFEE
DI RUKO TAMAN BOJANA SIMPANG 7 KUDUS)**

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

Oleh :
FAHRUL HANAN
202011573

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

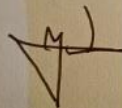
**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN TEMPAT TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WAJIK COFFEE
DI RUKO TAMAN BOJANA SIMPANG 7 KUDUS)**

Nama : Fahrul Hanan
NIM : 202011573
Program Studi : Manajemen

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

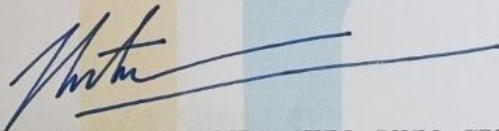
Kudus,

Pembimbing I



(Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M)
NIDN. 0625076401

Pembimbing II



(Hutoyo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)
NIDN. 0619108502

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN TEMPAT TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WAJIK COFFEE
DI RUKO TAMAN BOJANA SIMPANG 7 KUDUS)**

Nama : Fahrul Hanan
NIM : 202011573
Program Studi : Manajemen

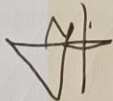
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

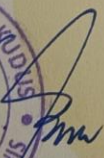
Pembimbing I


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

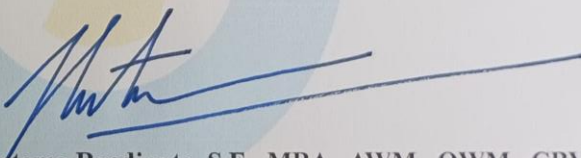

(Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.)
NIDN. 0625076401

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



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


(Hytomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)
NIDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Yes, I’m Get Ready To Comeback”

(Cristiano Ronaldo)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Aris Widiyono dan ibu Anik Martini yang selalu mendoakan tiada henti untuk kesuksesan saya. Terima kasih atas dukungan moral, materi, dan kasih sayang yang tiada henti.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Wajik Coffee Di Ruko Taman Bojana Simpang 7 Kudus)”

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang (S1) pada Program Sarjan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 4) Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M. Selaku dosen pembimbing I dan Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 5) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 6) Wajik Coffee yang telah memberikan penulis izin penelitian dan membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.
- 7) Buat keluarga saya tercinta, ibu, bapak serta adikku. Terimakasih yang sebesar- besarnya atas segala dukungan, semangat, serta do'a yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Sahabat dan teman-teman seperjuangan, atas kebersamaan, motivasi, diskusi, dan kritik yang membangun selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 9) Terima kasih kepada diri saya sendiri atas ketekunan, kerja keras, dan semangat yang telah membawa saya menyelesaikan skripsi ini.

Kudus,

2025

Penulis



Fahrul Hanan

NIM. 202011573

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WAJIK COFFEE DI RUKO TAMAN BOJANA SIMPANG 7 KUDUS)

Fahrul Hanan
2020211573

Pembimbing : 1. Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.
: 2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, persepsi harga, kualitas pelayanan, keragaman produk, dan tempat terhadap kepuasan konsumen (Studi pada konsumen Wajik Coffee Di Ruko Taman Bojana Simpang 7 Kudus). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif kausal. Pada penelitian ini metode *Purposive Sampling* digunakan untuk mendapatkan sampel sebanyak 120 responden dengan olah data menggunakan SPSS versi 26. Pengolahan data menggunakan scoring, editing dan tabulasi. Uji instrumen menggunakan validitas dan reliabilitas. Analisis data meliputi asumsi klasik; (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi), regresi linier berganda, dan uji hipotesis; (uji t, uji f dan uji R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Store Atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; (2) Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (3) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; (4) Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (5) Tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (6) *Store atmosphere*, persepsi harga, kualitas pelayanan, keragaman produk dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Store atmosphere*, Persepsi harga, Kualitas pelayanan, Keragaman produk, Tempat, Kepuasan konsumen.

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, PRICE PERCEPTIONS,
SERVICE QUALITY, PRODUCT DIVERSITY, AND PLACE ON CUSTOMER
SATISFACTION (STUDY ON CONSUMERS OF WAJIK COFFEE IN
SHOPHOUSE TAMAN BOJANA SIMPANG 7 KUDUS)***

Fahrul Hanan
2020211573

Pembimbing : 1. Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.
: 2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV

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

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of store atmosphere, perceived price, service quality, product diversity, and place on customer satisfaction (Study on Wajik Coffee consumers at Taman Bojana Shophouse Simpang 7 Kudus). This study uses a quantitative approach with descriptive and causal associative research types. In this study, the purposive sampling method was used to obtain a sample of 120 respondents with data processing using SPSS version 26. Data processing uses scoring, editing and tabulation. Instrument tests use validity and reliability. Data analysis includes classical assumptions; (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation), multiple linear regression, and hypothesis testing; (t test, f test and R² test). The results showed that (1) Store Atmosphere has no significant effect on customer satisfaction; (2) Price Perception has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) Service Quality has no significant effect on customer satisfaction; (4) Product Diversity has a positive and significant effect on customer satisfaction; (5) Place has a positive and significant effect on customer satisfaction; (6) Store atmosphere, price perception, service quality, product diversity and place simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: *Store atmosphere, Price perception, Service quality, Product diversity, Place, Customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	18
2.1.3 Persepsi Harga.....	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.5 Keragaman Produk.....	25
2.1.6 Tempat.....	28
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.3 Penelitian Terdahulu.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37

2.5 Hipotesis s42	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Populasi Sampel	44
3.5 Pengumpulan Data	45
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Pengolahan Data.....	47
3.8 Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Wajik Coffee	53
4.2 Penyajian Data.....	54
4.2.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	56
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas	61
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.4 Analisis Data	63
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.4.2 Hasil Uji Analisis regresi linier berganda	68
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis.....	70
4.5 Pembahasan.....	74
4.5.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.5.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	75
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen...	76
4.5.4 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ..	77
4.5.5 Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
4.5.6 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Rating Tempat Adari Konsumen di Google map	3
Tabel 1. 2 Data Jumlah Produk/cup Terjual Wajik Coffee Tahun 2023	4
Tabel 1. 3 Keluhan Konsumen tentang Store Atmosphere	5
Tabel 1. 4 Perbandingan Harga Wajik Coffee dan Kopi Cilik	6
Tabel 1. 5 Ulasan Konsumen Wajik Coffee tentang Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1. 6 Keluhan Konsumen Terhadap Tempat	8
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	55
Tabel 4. 3 Jumlah Pembelian Dalam Kurun 3 Bulan Terakhir.....	56
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Store atmosphere (X1).....	57
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga (X2)	57
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X3).....	58
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Keragaman Produk (X4)	59
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Tempat (X5).....	59
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 12 Uji Normalitas KolmogorovSmirnov.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolieritas.....	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	70
Tabel 4. 18 Hasil uji f.....	73
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien determinasi (R^2).....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data Pendapatan Pasar Kopi di Indonesia Tahun 2018- 2024	2
Gambar 1. 2 Suasana Wajik Coffee di ruko Taman Bojana Simpang 7 Kudus	5
Gambar 1. 3 Menu diWajik Coffee Bojana.....	8
Gambar 1. 4 Menu di Kopi Cilik	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	93
Lampiran 3 Hasil Output Spss 26	112
Lampiran 4 Tabel (R,T,F).....	120
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dan Dokumentasi.....	123

