

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RM. PONDOK GURIH**

SKRIPSI

Oleh:

**ANGEL COLLISKI
212110659**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY,
PRICE, AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT RM. PONDOK GURIH**

FINAL RESEARCH

By:

**ANGEL COLLISKI
212110659**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
BUSINESS FACULTY
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM. PONDOK GURIH

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

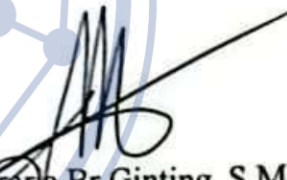
ANGEL COLLISKI
NIM. 212110659

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,


Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II,


Litka Tiadorara Br Ginting, S.M., M.Si.

Medan, 25 Juli 2025

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,
Manajemen



Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 212110659

Nama : Angel Colliski

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan RM. Pondok Gurih

Tempat Penelitian : RM. Pondok Gurih

Alamat Penelitian : Jl. Brigjend Katamso No.33A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20159

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 25 Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Angel Colliski

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan sampel adalah *simple random sampling*, dengan kriteria responden yaitu pelanggan RM. Pondok Guruh yang telah mengunjungi dan makan secara langsung di tempat setidaknya dua kali. Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan metode pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden, dengan memakai rumus *Lemeshow*. Analisis data dilakukan lewat PLS-SEM menggunakan program Smart PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan. Nilai *path coefficient* kualitas pelayanan sebesar 0,733 (*t-statistics* 4,226; *p-value* 0,000), *store atmosphere* sebesar 0,348 (*t-statistics* 3,765; *p-value* 0,000), dan harga sebesar -0,086 (*t-statistics* 0,523; *p-value* 0,602). Nilai *adjusted R-Square* sebesar 0,979, yang berarti 97,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas_Pelayanan, Harga, Store_Atmosphere, Kepuasan_Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, price, and store atmosphere on customer satisfaction. The sampling method used is simple random sampling, with respondent criteria being customers of RM. Pondok Gurih who have visited and dined at the restaurant at least twice. This research employs an associative study with a quantitative approach. The sample consists of 100 respondents, determined using the Lemeshow formula. Data analysis was carried out using PLS-SEM with the SmartPLS 4.0 software. The results show that service quality and store atmosphere have a significant influence on customer satisfaction, while price does not have a significant effect. The path coefficient for service quality is 0.733 (t-statistics 4.226; p-value 0.000), store atmosphere is 0.348 (t-statistics 3.765; p-value 0.000), and price is -0.086 (t-statistics 0.523; p-value 0.602). The adjusted R-Square value is 0.979, indicating that 97.9% of the variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables.

Keywords: *Service_Quality, Price, Store_Atmosphere, Customer_Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya, memberi hikmat dan pengetahuan sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Pengaruh Kulitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan RM. Pondok Gurih"** Tugas akhir ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menerima banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
2. Ibu Litka Tiadoraria Br Ginting, S.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan dan dosen wali dari kedua penulis.
6. Ibu Christine S.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Seluruh Dosen dan Staf di Universitas Mikroskil yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan, informasi, motivasi, dan bimbingan bagi penulis.
8. Mama dari Angel Colliski yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
9. Hollis yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada penulis.
10. Saudara-saudara penulis, yaitu Karen dan Raymond yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan bagi penulis.

11. Seluruh sahabat dan teman seangkatan jurusan Manajemen yang telah memberikan doa dan dukungan bagi penulis.
12. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan, sehingga peneliti dapat mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini memiliki kekurangan, baik dalam jumlah maupun kualitas penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pembaca untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 25 Juli 2025

Penulis,

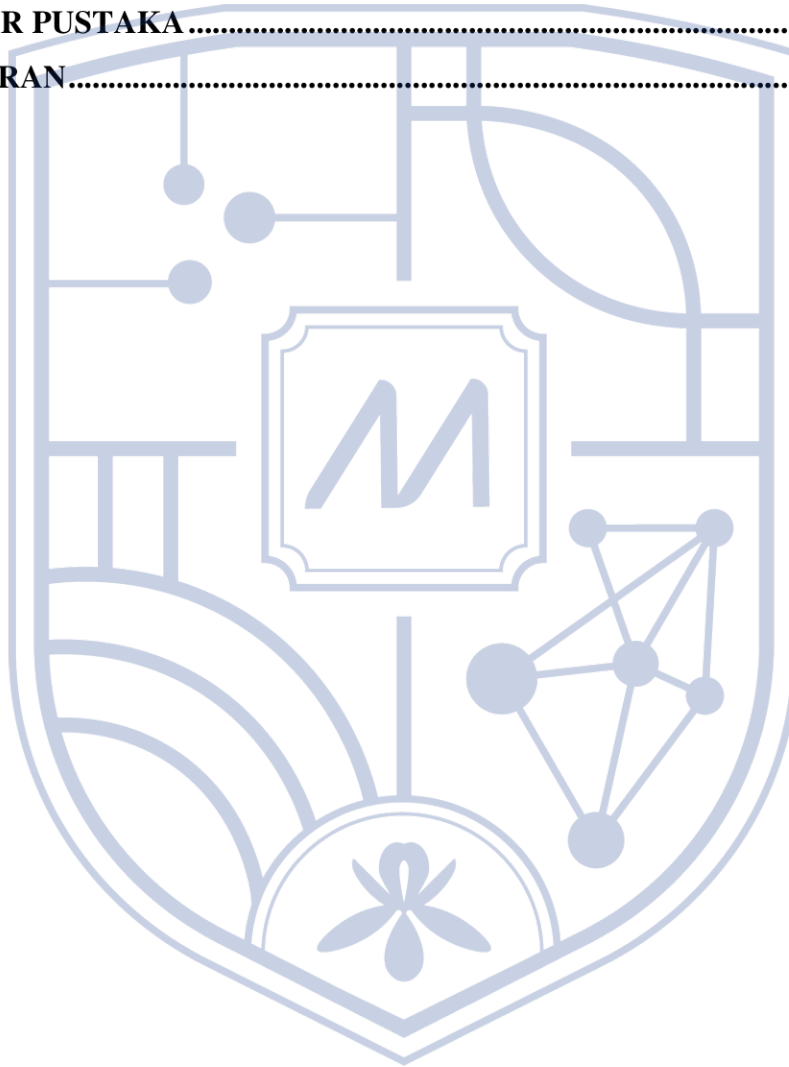
Angel Colliski

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.6. Originalitas Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Landasan Teori.....	17
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2. Bisnis Kuliner	22
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	28
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.5. Harga.....	41
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	55
2.3 Kerangka Konseptual	61
2.4. Pengembangan Hipotesis	62
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di RM. Pondok Gurih.....	62
2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di RM. Pondok Gurih	63

2.4.3. Pengaruh <i>Store atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di RM. Pondok Gurih.....	63
BAB III METODE PENELITIAN	65
3.1. Jenis Penelitian.....	65
3.2. Objek Penelitian.....	65
3.3. Populasi dan Sampel	65
3.3.1. Populasi.....	65
3.3.2. Sampel.....	66
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	67
3.4.1. Wawancara.....	67
3.4.2. Angket (Kuesioner).....	67
3.4.3. Observasi.....	68
3.4.4. Studi Kepustakaan.....	68
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	68
3.6. Metode Analisis Data.....	70
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	70
3.6.2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	70
3.6.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1. Hasil Penelitian	72
4.1.1. Sejarah Umum Perusahaan	72
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	73
4.1.3. Gambaran Umum Responden	73
4.1.4. Hasil Analisis Deskriptif.....	76
4.1.5. Analisis Model (<i>Outer Model</i>).....	79
4.1.6. Analisis <i>Inner Model</i>	85
4.2. Pembahasan.....	87
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
4.2.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87

4.2.3. Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan	88
BAB V PENUTUP.....	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Domestik Bruto Dalam Industri F&B (Dalam Miliar).....	1
Gambar 1.2 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman	2
Gambar 1.3 Preferensi Jenis Jajanan Anak Muda Indonesia.....	3
Gambar 1.4 Pertumbuhan Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga Provinsi Sumatera Utara, 2019-2023.....	4
Gambar 1.5 Data Pra survei Kepuasan Pelanggan.....	5
Gambar 1.6 <i>Google Review</i> Kepuasan Pelanggan.....	6
Gambar 1.7 Data Pra survei Kualitas Pelayanan.....	8
Gambar 1.8 <i>Google Review</i> Kualitas Pelayanan.....	8
Gambar 1.9 Data Pra survei Harga.....	9
Gambar 1.10 <i>Google Review</i> Harga.....	10
Gambar 1.11 Data Pra survei <i>Store atmosphere</i>	11
Gambar 1.12 <i>Google Review Store atmosphere</i>	12
Gambar 2.11 Kerangka Konseptual	12
Gambar 4.1 RM. Pondok Gurih	12
Gambar 4.2 Kerangka Model Pertama.....	12
Gambar 4.3 <i>Loading Factors</i>	812

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Review Penelitian Terdahulu.....	61
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	71
Tabel 4.1 Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	75
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan.....	75
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban terhadap Variabel X_1	76
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban terhadap Variabel X_2	77
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban terhadap Variabel X_3	78
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban terhadap Variabel Y	79
Tabel 4.10 <i>Loading Factors Algoritma</i>	81
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted</i>	82
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i>	83
Tabel 4.13 <i>Cronbach's alpha</i>	84
Tabel 4.14 <i>Composite reliability</i>	84
Tabel 4.15 <i>R-square</i>	85
Tabel 4.16 <i>Direct Effect</i>	86
Tabel 4.17 <i>Total Effect</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	103
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	114

