

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK
DAWET NDESO DI KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Dipersiapkan dan disusun oleh :

OVINA AMELINDA SUBROTO
NPM. 221003612012608

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK
DAWET NDESO DI KABUPATEN SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

OVINA AMELINDA SUBROTO
NPM. 221003612012608

Telah disetujui Pembimbing
Pada tanggal 21 Feburari 2024

Drs. Ribut Musprihadi, S.E., MM
Dosen Pembimbing



Dr. Sulistiyani, MM
Dosen Penguji 1

Amsar, S.H., MM
Dosen Penguji 2

Semarang, 21 Februari 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Dekan,

Dra. Nurchayati, SE, MM, Akt.CA
NRP.111357

HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO

Rabbi yassir wa a'in wa laa tu'assir

“Wahai Tuhanku, mudahkanlah urusanku, bantulah aku, dan jangan Engkau persulit.”

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

(QS. Al-Insyirah : 6-7)

Puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Persembahkan ini Saya ucapkan terimakasih dan dengan rasa bangga saya tujukan untuk :

1. Orangtua tercinta dan tersayang, Bapak Drs. Heru Subroto, MM. dan Ibu Ninik Wahyuni, S.H., MM atas segala doa yang mengiringi setiap langkah saya, pengorbanan, waktu, dan ketulusannya. Terimakasih selalu memberi motivasi, nasihat dan semangat Saya pada saat proses penulisan skripsi, sampai saat ini.
2. Saudara kandungku Rio Pramudana Subroto, S.Sos., kakak ipar Desy Susliyanah, S.Sos dan keponakanku Rezvan Shakir Deandro atas segala dukungan, semangat, dan doa saat proses penulisan skripsi, sampai saat ini.
3. M. Alvin Bahrul Alamsyah, terimakasih telah selalu berkontribusi baik tenaga, waktu, materi. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
4. Sahabat saya, Putri, Pinchan yang selalu menyemangati, dan berkontribusi baik tenaga, waktu, materi.
5. Dosen Penguji 1 Ibu Dr. Sulistiyani, MM., Dosen Penguji 2 Bapak Amsar, S.H, MM., dan Dosen Pembimbing Bapak Drs. Ribut Musprihadi, S.E., MM yang telah dengan sabar memberi bimbingan, saran, dan solusi sampai sidang akhir.
6. Saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha sampai saat ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa, berusaha, dan jangan menyerah.

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Dawet Ndeso di Kabupaten Semarang
Judul : *The Influence of Product Quality and Store Atmosphere on Consumer Satisfaction with Dawet Ndeso Products in Semarang Regency*
Nama : Ovina Amelinda Subroto
NPM : 221003612012608

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen dengan objek penelitian Dawet Ndeso di Kabupaten Semarang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dan deskriptif, data yang dianalisis merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden yang merupakan konsumen yang pernah mengonsumsi produk Dawet Ndeso sebanyak dua kali atau lebih. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, pengujian hipotesis yang meliputi uji F dan uji T. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Dawet Ndeso di Kabupaten Semarang”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Suparno, M.Si selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dra. Nurchayati, SE, MM, Akt.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Ibu Dr. Sulistiyani, MM. dan Bapak Drs, Amsar, S.H, MM. selaku Dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi penulis.
4. Bapak Drs. Ribut Muspriyadi, S.E., MM, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengasuh seta memberikan banyak bekal ilmu di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
6. Kedua Orangtua dan Keluarga yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat untuk Penulis sampai sejauh ini.
7. Seluruh sahabat yang selalu mendukung dan memberi semangat Penulis.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak yang memberikan bantuan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang, 16 Januari 2024
Penulis

Ovina Amelinda Subroto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	I-6
1.4. Tujuan Penelitian	I-6
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori.....	II-1
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	II-1
2.1.2. Kualitas Produk	II-4
2.1.3. <i>Store Atmosphere</i>	II-8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	II-11
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	II-14
2.3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	II-14
2.3.2. Rumusan Hipotesis.....	II-16
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	III-4

3.4. Pengujian Instrumen Penelitian	III-5
3.4.1. Uji Validitas	III-5
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	III-7
3.5. Analisis Data.....	III-8
3.5.1. Analisis Deskripsi.....	III-8
3.5.2. Analisis Inferensial.....	III-8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1. Deskripsi Responden.....	IV-1
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	IV-4
4.2. Analisis Hasil Penelitian	IV-10
4.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda	IV-11
4.2.2. Uji Normalitas	IV-12
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	IV-13
4.2.4. Uji Goodness of Fit (Uji Model).....	IV-14
4.2.5. Uji Hipotesis.....	IV-16
4.3. Pembahasan	IV-17
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1. Simpulan	V-1
5.2. Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN.....