

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY, PRICE, DAN STORE  
ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
*FIRST WHEEL COFFEE* KOTA BANJARMASIN**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**HOFIFAH NOOR PAWANSA**

**NIM: 1810312620040**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY, PRICE, DAN STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION FIRST WHEEL COFFEE*  
BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Hofifah Noor Pawansa  
NIM. 1810312620040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada pada hari Kamis, 25 Juli 2024 di Ruang Ujian I dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



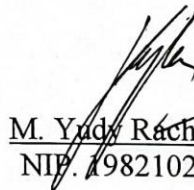
H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA  
NIP. 19700209 199303 1 003

Penguji I



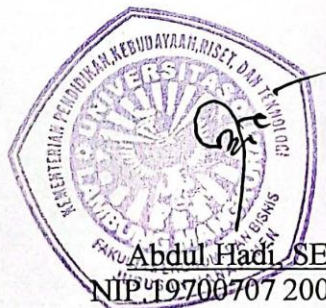
Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M  
NIP. 19720909 199903 2 001

Penguji II



M. Yudy Rachman, S.E., M.M.  
NIP. 19821023 200501 1 001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si  
NIP. 19700707 200501 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

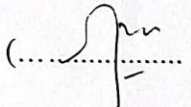
Nama : Hofifah Noor Pawansa  
NIM : 1810312620040  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Product Quality, Price, dan Store Atmosphere* Terhadap *Customer Satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin.  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Ruang Ujian 1, Kamis, 25 Juli 2024

**Tim Penguji**

Pembimbing : H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA

()

Penguji I : Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M

()

Penguji II : M. Yudy Rachman, S.E., M.M

()

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Hofifah Noor Pawansa  
NIM : 1810312620040  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Product Quality, Price, dan Store Atmosphere* Terhadap *Customer Satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin.  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Ruang Ujian 1, Kamis, 25 Juli 2024


Disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

Banjarmasin, 12 Agustus 2024

Mahasiswa

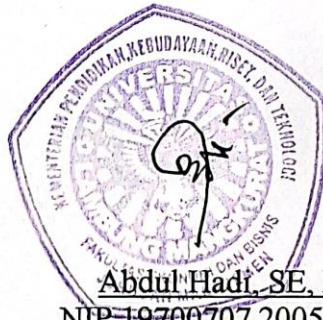
Dosen Pembimbing



Hofifah Noor Pawansa  
NIM. 1810312620040

H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA  
NIP. 19700209 199303 1 003

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si  
NIP. 19700707 200501 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipandan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 26 Juni 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



**Hofifah Noor Pawansa**  
**1810312620040**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kesehatan selalu kepada penulis sehingga laporan proposal skripsi ini dapat dikerjakan dan selesai tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi inspirasi penulis dalam kehidupan kita sehari-hari.

Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **PENGARUH *PRODUCT QUALITY, PRICE, DAN STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION FIRST WHEEL COFFEE BANJARMASIN***. Skripsi ini merupakan syarat untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya Skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Prof. Dr. Ahmad Alim Bahri, S.E., M. Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si. selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Rusdayanti Asma, S.E., M.Si. selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing, memberi nasihat dan dukungan semasa di bangku kuliah.

5. Bapak H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA. ACPA selaku dosen pembimbing Skripsi serta pemberi konsultasi yang baik sehingga peneliti mampu menyelesaikan Skripsi secara penuh ini,
6. Ibu Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M. selaku dosen peguji I yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengoreksi dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak M. Yudy Rachman, S.E., M.M., selaku dosen peguji II yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengoreksi dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini
8. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Rachmat Afif (Alm) dan Ibu Rohaiti begitu besar jasa mereka yang telah membesarkan saya, yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya, terima kasih atas cinta, kasih sayang, usaha dan doanya yang selalu menyertai sehingga peneliti mampu melangkah sejauh ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepadanya,
9. Suami tercinta, Ahmad Muhammad Alfarisi dan calon anak saya yang sedang dalam kandungan telah menemani dan memberikan semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman – teman seperjuangan yang saya hormati, Muhammad Anshari, Fachrully Azhar, Abdussalam, Akmal Oktavia, dan Hedralita serta teman satu kelas, Nazwa Astiti, Viny Elviota, dan Syifa Agustina semoga kelak kita berada dipuncak kehidupan yang kita impikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih belum sempurna. Namun, penulis sudah berusaha menyusun Skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi penulis

dan bagi pembaca serta dapat menambah pengetahuan. Sehubungan dengan hal ini kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan doa semoga bantuan mereka menjadi amal saleh dan mendapat ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Banjarmasin, 26 Juni 2024



Hofifah Noor Pawansa  
1810312620040

## ABSTRAK

Hofifah Noor Pawansa, (2024), Pengaruh *Product Quality*, *Price*, dan *Store Atmosphere* Terhadap *Customer Satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin. Pembimbing: Faisal, Ikhwan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis : (1) pengaruh *product quality* terhadap *customer satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin (2) pengaruh *price* terhadap *customer satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin, dan (3) pengaruh *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *First Wheel Coffee* Banjarmasin. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *product quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin. *price* berpengaruh terhadap *customer satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin. *Store atmosphere* berpengaruh terhadap *customer satisfaction First Wheel Coffee* Banjarmasin.

**Kata kunci:** *Product Quality, Price, Store Atmosphere, Customer Satisfaction*

## **ABSTRACT**

Hofifah Noor Pawansa, (2024), *The Influence of Product Quality, Price, and Store Atmosphere on Customer Satisfaction at First Wheel Coffee Banjarmasin*. Supervisor: Faisal, Ikhwan.

*This research was conducted to analyze: (1) the influence of product quality on customer satisfaction of First Wheel Coffee Banjarmasin (2) the influence of price on customer satisfaction of First Wheel Coffee Banjarmasin, and (3) the influence of store atmosphere on customer satisfaction of First Wheel Coffee Banjarmasin.*

*The population in this research is customers of First Wheel Coffee Banjarmasin. The number of respondents was 100 people. The sampling technique used was purposive sampling. This research uses data analysis techniques, namely multiple linear regression.*

*The results of this research show that product quality influences customer satisfaction at First Wheel Coffee Banjarmasin. Price influences customer satisfaction at First Wheel Coffee Banjarmasin. Store atmosphere influences customer satisfaction at First Wheel Coffee Banjarmasin.*

**Keywords:** *Product Quality, Price, Store Atmosphere, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN .....	2
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
1.5. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1. Landasan Teori .....	15
2.1.1. <i>Product Quality</i> .....	15
2.1.2. <i>Price</i> .....	16
2.1.3. <i>Store Atmosphere</i> .....	18
2.1.3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.4. Pengaruh antar Variabel.....	21
2.1.4.1. Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.1.4.2. Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.1.4.3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	23
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....	28
3.1. Kerangka Konseptual.....	28
3.2. Hipotesis .....	29
BAB IV METODE PENELITIAN .....	32
4.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
4.2. Jenis Penelitian .....	32
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian .....	32
4.4. Unit Analisis .....	32
4.5. Populasi dan Sampel.....	33

4.5.1.	Populasi .....	33
4.5.2.	Sampel .....	33
4.6.	Variabel dan Definisi Operasional .....	34
4.6.1.	Variabel .....	34
4.6.2.	Definisi Operasional .....	34
4.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
4.8.	Teknik Analisis .....	37
4.8.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
4.8.1.1.	Uji Validitas.....	37
4.8.1.2.	Uji Reliabilitas .....	37
4.8.2.	Uji Linieritas .....	38
4.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	38
4.8.3.1.	Uji Normalitas .....	38
4.8.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	39
4.8.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.8.4.	Regresi Linier Berganda .....	40
4.8.5.	Hipotesis .....	41
4.8.5.1.	Uji t.....	41
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>		<b>43</b>
5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
5.1.1.	Identitas Objek.....	43
5.1.2.	Struktur Organisasi .....	44
5.2.	Hasil dan Analisis .....	45
5.2.1.	Karakteristik Responden.....	45
5.2.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
5.2.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
5.2.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
5.2.2.	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	47
5.2.2.1.	Variabel <i>Product Quality</i> (X1) .....	47
5.2.2.2.	Variabel <i>Price</i> (X2).....	49
5.2.2.3.	Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X3).....	50
5.2.2.4.	<i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	51
5.2.3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilatas .....	52
5.2.3.1.	Uji Validitas.....	52

5.2.3.2.	Uji Reliabilitas .....	55
5.2.4.	Analisis Data.....	56
5.2.4.1.	Uji Asumsi Klasik.....	56
5.2.4.1.1.	Uji Normalitas .....	56
5.2.4.1.2.	Uji Multikolonieritas.....	57
5.2.4.1.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	58
5.2.4.1.4.	Uji Linearitas .....	58
5.2.4.2.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
5.2.5.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
5.2.5.1.	Uji Kelayakan Model.....	63
5.2.5.2.	Uji Hipotesis .....	64
5.2.6.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
5.2.6.1.	Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	67
5.2.6.2.	Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	67
5.2.6.3.	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	68
5.2.7.	Implikasi Hasil Penelitian .....	68
5.2.7.1.	Implikasi Teoritis .....	68
5.2.7.2.	Implikasi Praktis .....	69
5.2.8.	Keterbatasan Penelitian .....	70
BAB VI PENUTUP.....		71
6.1.	Kesimpulan.....	71
6.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN		75

