

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *store atmosphere* pada kepuasan konsumen di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Pengunjung Hoka Hoka Bento Surya Sumantri, dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Jurusan Manajemen Pengunjung Hoka Hoka Bento Surya Sumantri.

Dalam Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Causal Explanatory*. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan penyebaran kuisioner. Kuisioner yang berhasil dikumpulkan sebanyak 149 responden. Teknik penetapan responden adalah *non probability* sampling dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pada tahap analisis dilakukan uji reabilitas dan validitas untuk kuisioner yang disebar kepada responden yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Aplikasi SPSS versi 17 digunakan untuk membantu menyelesaikan pengujian model ini.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 21,53 % yang menunjukkan arti bahwa *Lighting* (X_1), *Music Background* (X_2), *Temperature* (X_3), *Aroma* (X_4), *Tata Ruang/ Layout Sitting* (X_5), dan *Building Design* (X_6) memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar 21,53 % terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Sedangkan sisanya sebesar 78,47 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of store atmosphere on customer satisfaction in Hoka Hoka Bento Surya Sumantri. The population in this study were students of the Maranatha Christian University major who had visited Hoka Hoka Bento Surya Sumantri, and samples taken in this study were students of the Maranatha Christian University, Management Major who had visited Hoka Hoka Bento Surya Sumantri.

In this study using this type of research Causal Explanatory. Teknik Collecting data in this study is by distributing questionnaires. Questionnaires were collected as many as 149 respondents. Mechanical determination of the respondents were non-probability sampling and purposive sampling. In the analysis phase to test the reliability and validity of a questionnaire distributed to respondents, nomalitas test, test heterocedasticity, multiple linear regression, t test, F test, and test koefisien determination. SPSS version 17 is used to help complete the testing of this model.

Results of research conducted shows that the elements of Lighting (X_1), Music Background (X_2), Temperature (X_3), Aroma (X_4), Layout Sitting (X_5), and Building Design (X_6) influence the purchase decisions of 21.53%. While the remaining 78.47% is influenced by other factors not observed in this study.

Keywords :Store Atmosphere, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	6
1.2 Tujuan Penelitian	7
1.3 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.2 Strategi Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	12
2.1.3 Pemasaran Eceran (<i>Marketing Retail</i>)	13
2.1.4 <i>Retail Mix</i>	14
2.1.5 Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>).....	18
2.1.6 Kepuasan Konsumen	20
2.2 Rerangka Teoritis	22
2.3 Riset Empiris	23
2.4 Rerangka Pemikiran	26
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV)	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Uji Validitas	38
3.5.2 Uji Reabilitas	39
3.5.3 Uji Normalitas.....	39

3.5.4 Uji Multikolinearitas	40
3.5.5 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.5.6 Uji Hipotesis (F-Test)	41
3.5.7 Analisis Koefisien Determinasi	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Profil Responden	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	45
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Datang... 45	
4.1.2 Pernyataan Variabel <i>Lighting</i> (Pencahayaayan)	46
4.1.3 Pernyataan Variabel <i>Music Background</i>	50
4.1.4 Pernyataan Variabel <i>Temperature</i>	52
4.1.5 Pernyataan Variabel <i>Aroma</i>	55
4.1.6 Pernyataan Variabel Tata Ruang (<i>Layout Sitting</i>).....	56
4.1.7 Pernyataan Variabel <i>Building Design</i>	59
4.1.8 Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	65
4.2.1 Uji Reliabilitas	65
4.3 Uji Asumsi Klasik	74
4.3.1 Uji Normalitas	74
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	77
4.4 Regresi Linier Berganda	78
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda	78
4.4.2 Analisis Korelasi Regresi Berganda.....	80
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi	82
4.4.4 Pengujian Hipotesis	84
4.4.4.1 Uji Simultan (Uji F)	84
4.5 Pembahasan	93
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	97
5.2.1 Implikasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	97
5.3 Keterbatasan Penelitian	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teoritis	22
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	26
Gambar 2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27
Gambar 4.1 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Lighting (X₁)</i>	87
Gambar 4.2 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Music Background (X₂)</i>	88
Gambar 4.3 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Temperature (X₃)</i>	90
Gambar 4.4 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Aroma (X₄)</i>	91
Gambar 4.5 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Sitting Layout (X₅)</i>	92
Gambar 4.6 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Building Design (X₆)</i>	93



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Kuisisioner Pendahuluan 4
Tabel 2.1	Riset Empiris23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel 30
Tabel 3.2	Skala Likert..... 37
Tabel 4.1	Gambaran Kelamin Responden 43
Tabel 4.2	Gambaran Usia Responden..... 44
Tabel 4.3	Gambaran Pengeluaran per Bulan Responden..... 44
Tabel 4.4	Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Datang 45
Tabel 4.5	Persentase Skor Jawaban “Pencahayaayan yang terang di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri membuat mata nyaman (tidak berakibatkan mata sakit)” 47
Tabel 4.6	Persentase Skor Jawaban “Pencahayaayan dengan warna kuning yang sama di seluruh ruangan Hoka Hoka Bento Surya Sumantri membuat suasana terasa membosankan” 48
Tabel 4.7	Persentase Skor Jawaban “Pencahayaayan yang tajam pada makanan di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri menimbulkan selera makan” 49
Tabel 4.8	Persentase Skor Jawaban “Jenis musik (loung music) yang digunakan Hoka Hoka Bento Surya Sumantri menimbulkan suasana santai (menghilangkan kejenuhan, stress, dll) sambil menikmati makanan” 50
Tabel 4.9	Persentase Skor Jawaban “Volume musik (loung music) yang sesuai dengan standar pendengaran (sedang) yang digunakan Hoka Hoka Bento Surya Sumantri menyebabkan kenyamanan berbicara saat makan” 51
Tabel 4.10	Persentase Skor Jawaban “Temperatur ruang (suhu) yang nyaman di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri menyebabkan anda betah untuk lebih lama berada di restoran” 53
Tabel 4.11	Persentase Skor Jawaban “Suhu udara di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri sejuk” 54
Tabel 4.12	Persentase Skor Jawaban “Aroma makanan di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri menimbulkan hasrat/ keinginan untuk makan” 55
Tabel 4.13	Persentase Skor Jawaban “Aroma wangi floral di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri menunjukkan restoran yang berkualitas” 56

Tabel 4.14	Persentase Skor Jawaban “Keadaan tempat duduk Hoka Hoka Bento Surya Sumantri yang bervariasi (sofa, kursi keramik, kayu) membuat anda betah berlama-lama di restoran”	57
Tabel 4.15	Persentase Skor Jawaban “Pengaturan tempat duduk dengan bentuk meja kotak dan persegi panjang di HokaHoka Bento Surya Sumantri memudahkan anda berkomunikasi”	58
Tabel 4.16	Persentase Skor Jawaban “Jarak antar meja yang tidak saling berdekatan di Hoka Hoka Bento Surya Sumantri tidak mengganggu privasi anda dengan pelanggan lain”	59
Tabel 4.17	Persentase Skor Jawaban “Hoka Hoka Bento SuryaSumanrti memiliki akses pintu masuk yang mudah dijangkau dari jalan raya”	60
Tabel 4.18	Persentase Skor Jawaban “Hoka Hoka BentoSurya Sumantri memiliki desain papan nama yang besar dan terang menarik perhatian anda untuk berkunjung”	61
Tabel 4.19	Persentase Skor Jawaban “Bentuk bangunan Hoka Hoka Bento Surya Sumantri yang besar, sederhana, dan megah menunjukkan citra restoran yang berkualitas”	62
Tabel 4.20	Persentase Skor Jawaban “Ingin kembali lagi ke HokaHoka Bento Surya Sumantri karena merasa sangat puas terhadap suasana yang didapat di dalam restoran”	63
Tabel 4.21	Persentase Skor Jawaban “Bersedia untuk merekomendasikan Hoka Hoka Bento Surya Sumantri kepada orang lain”	64
Tabel 4.22	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Lighting (Pencahayaan) (X1).....	66
Tabel 4.23	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Music Background (X2).....	67
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Temperature (X3)	68
Tabel 4.25	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Aroma (X4).....	69
Tabel 4.26	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Tata Ruang/ Layout Sitting (X5)	70
Tabel 4.27	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Bulding Design (X6).....	71
Tabel 4.28	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	72
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	73
Tabel 4.30	Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.31	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.32	Nilai VIF Uji Multikolinieritas	77

Tabel 4.33	Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi	79
Tabel 4.34	Nilai Koefisien Korelasi Regresi Berganda.....	81
Tabel 4.35	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	81
Tabel 4.36	Analisis Koefisien Determinasi	83
Tabel 4.37	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	85
Tabel 4.38	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F).....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner Penelitian

Lampiran B Hasil Output SPSS

Lampiran C Jurnal Penelitian

Lampiran D Curriculum Vitae

