

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN YANG DIMODERASI *STORE ATMOSPHERE*  
PADA SINAR SUPERMARKET BINTORO SURABAYA**



**OLEH:  
MERYL PRISKILA KOILAM  
3103005003**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2010**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN YANG DIMODERASI *STORE ATMOSPHERE*  
PADA SINAR SUPERMARKET BINTORO SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis

Jurusan Manajemen

OLEH:

MERYL PRISKILA KOILAM

3103005003

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2010

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN YANG DIMODERASI *STORE ATMOSPHERE*  
PADA SINAR *SUPERMARKET* BINTORO SURABAYA**

OLEH:

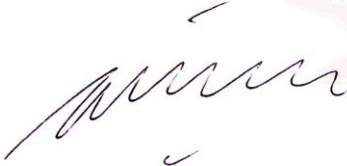
MERYL PRISKILA KOILAM

3103005003

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN  
KEPADA TIM PENGUJI

DOSEN PEMBIMBING I:

DOSEN PEMBIMBING II:



**Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM**

**Hendro Susanto, SE, MM**

Tanggal: 19 November 2010 .....

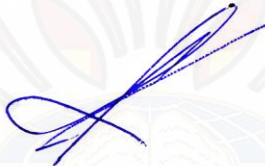
Tanggal: 1 Desember 2010 .....

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Meryl Priskila Koilam, NRP: 3103005003

Telah diuji pada tanggal 14 Januari 2011 dan dinyatakan LULUS oleh:

KETUA TIM PENGUJI:



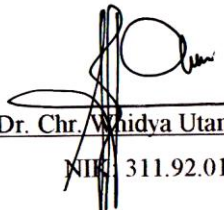
Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM

NIK: 311.89.0152


Mengetahui:

DEKAN,

KETUA JURUSAN,



Dr. Chr. Widya Utami, MM  
NIK: 311.92.0185



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM  
NIK: 311.89.0152

**PERYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meryl Priskila Koilam

NRP : 3103005003

Judul Tugas Akhir :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN YANG DIMODERASI *STORE ATMOSPHERE*  
PADA SINAR SUPERMARKET BINTORO SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Desember 2010

Yang menyatakan,



Meryl Priskila Koilam

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena kasih dan anugerah-Nya pembuatan dan penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Skripsi ini dibuat agar dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis banyak menghadapi kendala ketika sedang membuat dan menyusun skripsi ini, seperti keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, kemampuan, dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa dalam melaksanakan penelitian ini, penulis mendapat bantuan yang sangat besar dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra.Ec. Lydia Ari Widyarini. MM., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan kesabaran dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hendro Susanto, SE, MM., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

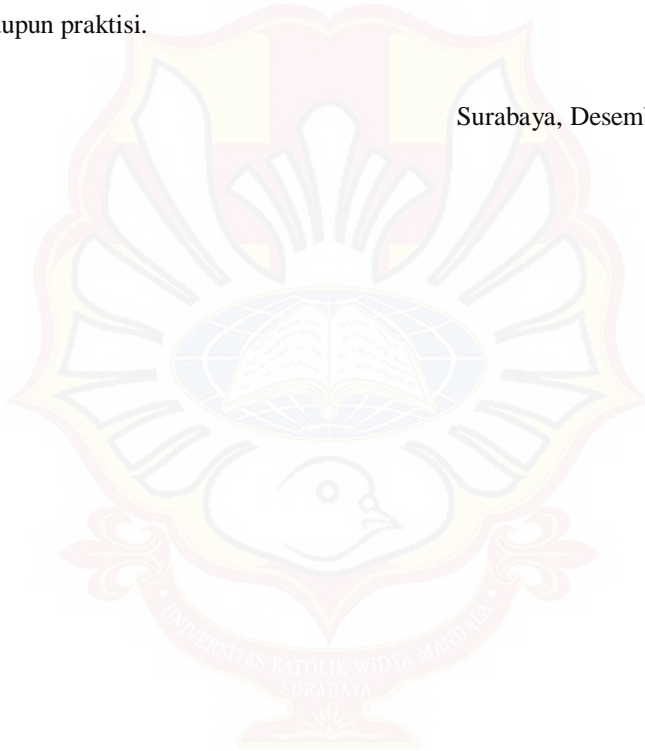
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi, karyawan, dan seluruh staf Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas segala bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Secara khusus untuk Papa dan Mama, untuk doa yang tak pernah usai. Kasih sayang dan kesabaran yang diberikan kepada penulis, terima kasih untuk semuanya, tiada kata yang mampu putrimu sampaikan untuk semua yang telah kalian berikan. *Thank's for being my parents.*
7. Secara khusus untuk Opa Rampen dan keluarga besar penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
8. Secara khusus untuk Edward Sopaheluwakan atas segala cinta, doa, dan semangat, serta dukungan kepada penulis baik secara moril ataupun materiil yang tak ternilai harganya. Terima kasih atas kesabarannya dan semua yang telah dilakukan kepada penulis demi membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman kuliah secara khusus untuk Elsa Tanaem atas semua semangat dan dukungannya, Monica Yuanita dan Ho Helen atas segala bentuk perhatiannya kepada penulis dalam bentuk apapun, Agnes Malda dan Meisye atas segala bentuk motivasi yang diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman BPK Gerakan Pemuda GPIB Maranatha Surabaya atas doa dan dukungan dalam bentuk apapun yang tak ternilai harganya. Secara khusus terhadap pengurus BPK Gerakan Pemuda untuk Ronal, Betti, Andre, Eby, Irania, Rio atas doa dan semua bantuannya.
11. Semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, karenanya penulis minta maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan baik untuk lingkungan akademik maupun praktisi.

Surabaya, Desember 2010

Penulis





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1. Manfaat Akademik .....	5
1.4.2. Manfaat Praktis .....	5
1.5. Sistematika Skripsi .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	7
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Tinjauan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Ritel .....	9
2.2.2. Kualitas Layanan .....	12
2.2.3. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.4. <i>Store Atmosphere</i> .....	17
2.2.5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.6. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap	

	Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.7.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan <i>Store Atmosphere</i> sebagai variabel moderasi .....	21
2.3.	Model Analisis.....	23
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1.	Jenis Penelitian .....	25
3.2.	Identifikasi Variabel .....	25
3.3.	Definisi Operasional .....	25
3.4.	Jenis Data .....	28
3.5.	Pengukuran Variabel .....	29
3.6.	Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	29
3.7.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel....	29
3.8.	Teknik Analisis Data .....	30
3.9.	Pengujian Hipotesis .....	33
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
4.1.	Karakteristik Responden .....	34
4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
	4.2.1. Uji Validitas .....	40
	4.2.2. Uji Reliabilitas .....	43
4.3.	Analisis Variabel .....	45
	4.3.1. Analisis Regresi Moderasi .....	45
	4.3.2. Analisis Korelasi Berganda.....	46
4.4.	Pengujian Hipotesis .....	48
	4.4.1. Pengujian Secara Simultan dengan Uji F.....	48
	4.4.2. Pengujian Secara Parsial dengan Uji t.....	50
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	52

<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1. Simpulan .....	57
5.2. Saran .....	57

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	8
4.1. Karakteristik Responden .....	34
4.2. Derajat Penilaian Rata-Rata Setiap Variabel .....	37
4.3. Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan .....	38
4.4. Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	39
4.5. Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan .....	40
4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	41
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	42
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan, <i>Store Atmosphere</i> , Kepuasan Pelanggan .....	44
4.10. Hasil Analisis Regresi Moderasi .....	45
4.11. Nilai koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda .....	47
4.12. Hasil Perhitungan Uji F .....	48
4.13. Hasil Perhitungan Uji t .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Analisis .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Kuesioner
3. Frekuensi Kategori Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Statistik Deskriptif Tanggapan Responden
7. Analisis Regresi Moderasi



## ABSTRAK

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan *retail* ini, maka persaingan di bidang pemasaran eceran semakin ketat. Berangkat dari banyaknya perusahaan ritel yang bertumbuh di Surabaya, karena itu penelitian mengenai faktor – faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan usaha ritel semakin dibutuhkan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimoderasi oleh *store atmosphere* pada Sinar Supermarket Bintoro Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung atau berbelanja dalam tiga bulan terakhir dan berusia minimal 17 tahun keatas. Sampel sebanyak 180 responden. Metode analisis data dengan analisis regresi moderasi yang dihitung dengan program SPSS 13.

Hasil penelitian yang pertama membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Sinar Supermarket Bintoro Surabaya dan hasil yang kedua membuktikan bahwa *store atmosphere* tidak memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sinar Supermarket Bintoro Surabaya.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Store Atmosphere*

# EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION SINAR SUPERMARKET BINTORO SURABAYA WITH STORE ATMOSPHERE AS AN MODERATED

## ABSTRACT

With the rapid growth of this retail company, the competition in the field of retail marketing is more strict. Departing from a growing number of retail companies in Surabaya, so research on the factors - factors that influence to enhance the retail business is required.

The purpose of this study, the first is to determine the effect of service quality to customer satisfaction and the second to investigate the influence of service quality to customer satisfaction is moderated by store atmosphere in Sinar Supermarket Bintoro Surabaya.

Population in this research is that consumers who have visited or shopped in the last three months and at least 17 years old or older. The sample are 180 respondents. ata analysis methods with moderation regression analysis, calculated with SPSS 13.

The first research results prove that the quality of service significantly influence customer satisfaction at Sinar Supermarket Bintoro Surabaya and the second result results prove that the store atmosphere is not moderate the influence of service quality to customer satisfaction at Sinar Supermarket Bintoro Surabaya.

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Store Atmosphere*