

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

“Setetes keringat Ibuku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, keikhlasan, dan kesabaran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Ibunda tercinta Tri Wahyuni, sosok paling kuat yang selalu mendoakan, mendampingi, dan memberi kasih sayang tanpa batas, yang tak pernah lelah bekerja demi masa depan anaknya. Meski hanya menamatkan pendidikan hingga sekolah dasar, Ibu tak pernah berhenti berjuang agar anakmu bisa meraih mimpi dan menjadi seorang sarjana. Terima kasih atas segala cinta, doa, dan pengorbanan yang tak mampu saya balas dengan apapun.
2. Ayahanda tercinta saya, yang tak pernah lelah bekerja demi masa depan anakmu. Dengan segala keterbatasan, Ayah selalu menunjukkan arti tanggung jawab, keteguhan, dan pengorbanan. Terima kasih telah menjadi sosok panutan dalam hidupku dan telah membiayai perjuangan ini hingga akhir. Saya persembahkan skripsi dan gelar saya untuk kedua orang tua saya.
3. Adik saya Auliya Sri Rahmadani terimakasih telah menjadi penyemangat dan bagian terbesar untuk hidup ini. Terimakasih sudah menjadi saudara terbaik yang menemani penulis dalam suka maupun duka.
4. Bapak Muhamad Baehaqi., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing. Terimakasih telah membimbing dengan sabar, memberi arahan dengan tulus, dan membantu saya melewati proses ini hingga selesai. Terima kasih atas ilmu dan waktunya yang begitu berharga.

5. Teruntuk teman-teman MJKA, terimakasih telah menemani selama masa kuliah. Terima kasih atas semangat, tawa, dan kebersamaan yang tak akan pernah terlupakan.
6. Teruntuk sahabat saya Risma Yulianti, Fia Rizky Afifah, Nungky Afrina Trisnawati, Hilda Nur Mei shinta, Shafina Elisa Pratama, Leonita Damayanti, Aprilia Mar'atus Sholihah, yang selalu ada dalam setiap cerita perjuangan menjadi tempat berbagi lelah, tawa, tangis, dan harapan. terima kasih segala motivasi, dukungan dan pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terima kasih sudah selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
7. Semua pihak yang membantu dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
8. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri Riski Nur Kholifah, terima kasih yang telah bertahan di tengah lelah, tidak menyerah meski berkali-kali ingin berhenti, dan terus melangkah meskipun dengan langkah yang tertatih. Terima kasih telah memilih untuk tetap berjuang, belajar, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Perjalanan ini tidak mudah, penuh rintangan dan air mata, namun penulis berhasil melewatinya dengan hati yang kuat dan tekad yang tak goyah. Terima kasih sudah menjadi wanita yang kuat, tangguh, dan tidak menyerah pada keadaan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi *store atmosphere*, kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan pada Niceso Sukses Indonesia di Kabupaten Kebumen Penelitian ini mengambil sampel 100 responden pada pelanggan Niceso Kebumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan metode sampling *insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistik yang dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, koefisiensi determinasi, dan analisis regresi berganda. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial variabel *store atmosphere*, kualitas pelayanan dan keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel *store atmosphere*, kualitas pelayanan dan keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

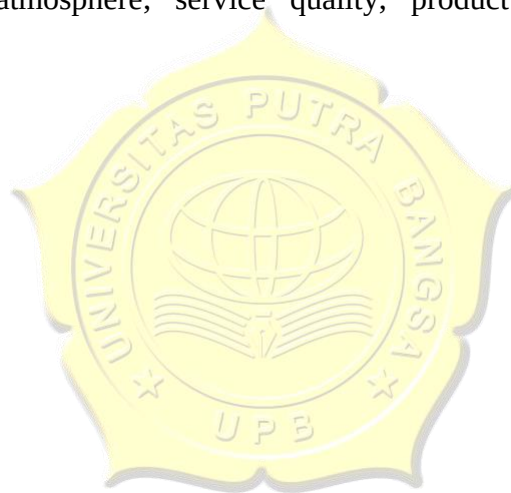
Kata Kunci : *store atmosphere*; kualitas pelayanan; keragaman produk; kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of store atmosphere, service quality, and product diversity on customer satisfaction at Niceso Sukses Indonesia in Kebumen Regency. This study sampled 100 respondents from Niceso Kebumen customers. The sampling method used was a non-probability sampling technique with incidental sampling, which is a sampling technique based on chance. This study employed descriptive and statistical analysis methods, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, hypothesis tests, coefficient of determination tests, and multiple regression analysis. The results of this study indicate that partially, the variables store atmosphere, service quality, and product diversity significantly influence customer satisfaction. Simultaneously, the variables store atmosphere, service quality, and product diversity influence customer satisfaction.

Keywords: store atmosphere; service quality; product diversity; customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelengkapan dalam pencapaian gelar Sarjana Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen ini dengan baik. Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Niceso Sukses Indonesia Di Kabupaten Kebumen”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu yang telah penulis peroleh selama dalam perkuliahan.

Dalam mengerjakan skripsi ini penulis telah berusaha sungguh dengan segala kemampuan yang penulis miliki untuk mengimplementasikan ilmu yang telah penulis dapatkan selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Putra Bangsa. Tentunya banyak kesulitan-kesulitan yang penulis alami, namun telah dapat penulis atasi berkat bimbingan dan petunjuk dari Dosen Pembimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

3. Bapak Muhamad Baehaqi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Siti Nur Azizah, S.E., M.M. selaku wali dosen yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Segenap dosen, karyawan, dan civitas Akademikan Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membimbing dan memberikan ilmu dan layanan pendidikan sehingga bisa tercapai tujuan dan cita-cita penulis.
6. Semua responden yang telah meluangkan waktu mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan penulisan skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dari awal sampai akhir.

Dengan adanya keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan ataupun kekurangan dalam skripsi ini. Maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, guna perbaikan dan evaluasi untuk menjadi lebih baik. Selain itu, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Kebumen, 11 Maret 2025

Riski Nur Kholifah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Tinjauan Teori.....	19
2.1.1. Variabel Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2. Variabel <i>Store Atmosphere</i>	25
2.1.3. Variabel Kualitas Pelayanan	34
2.1.4. Variabel Keragaman Produk.....	41
2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Hubungan Antar Variabel	53
2.4 Model Empiris	57
2.5 Hipotesis	57

BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	59
3.2 Variabel Penelitian.....	60
3.3 Definisi Operasional Variabel	61
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	65
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	66
3.6 Populasi dan Sampel.....	69
3.7 Teknik Analisis	71
3.8 Alat Analisis Data	72
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1 Gambaran Umum.....	83
4.2 Analisis Deskriptif	84
4.3 Analisis Statistik	89
4.4 Pembahasan.....	103
BAB V SIMPULAN	107
5.1 Simpulan	107
5.2 Keterbatasan.....	110
5.3 Implikasi	111
5.3.1 Implikasi Praktis	111
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	114
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Pengunjung di Nice So Kebumen pada Trimester 2025	6
Tabel I.2 Data Observasi pada Konsumen Nice So Kebumen.....	7
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	50
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Kuisioner Variabel <i>Store Atmosphere</i> ..	63
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Kuisioner Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Kuisioner Variabel Keragaman	65
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	86
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan ...	87
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	90
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	91
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Keragaman Produk	91
Tabel IV-9 Hasil Uji Reliabilitas	92
Tabel IV-10 Hasil Uji Multikolinearitas	93
Tabel IV-12 Hasil Uji Glesjer	95
Tabel IV-13 Hasil Uji Kolmogorov- Smirnov	97
Tabel IV-14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	98
Tabel IV-15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	100
Tabel IV-16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	102
Tabel IV-17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris.....	57
Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas	96



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 Data Reponden
3. Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner
4. Lampiran 4 Uji Validitas
5. Lampiran 5 Uji Reliabilitas
6. Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
7. Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda
8. Lampiran 8 Uji Hipotesis
9. Lampiran 9 R Tabel
10. Lampiran 10 T Tabel
11. Lampiran 11 F Tabel
12. Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi
13. Lampiran 13Kartu Seminar Proposal
14. Lampiran logo Niceso Sukses Indonesia
15. Lampiran Gerai Niceso Kebumen

