

**PENGARUH SUASANA TOKO, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Home Studio Jakarta)**

SKRIPSI



Nama : Iqbal Amrullah

NIM : 43117010429

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH SUASANA TOKO, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Home Studio Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Iqbal Amrullah

NIM : 43117010429

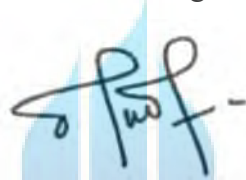
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ikbal Ambrullah
NIM : 43117010429
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH SUASANA TOKO, LOKASI, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Home Studio
Jakarta)
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Hamdan, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244251



Please Scan QRCode to [Verify](#)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iqbal Amrullah

NIM : 43117010429

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Maret 2024



(Iqbal Amrullah)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh suasana toko, lokasi, dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan Home Studio Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Home Studio Jakarta dengan ukuran sampel 160 yang ditentukan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan WEB kuesioner program smart PLS. Hasil penelitian ini mendapati bahwa suasana toko, lokasi, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Home Studio Jakarta.

Kata Kunci: Suasana Toko, Lokasi, Dan Harga dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This research aims to examine the influence of shop atmosphere, location and price on Home Studio Jakarta Customer Satisfaction. The population in this research is Home Studio Jakarta customers with a sample size of 160 which was determined using the purposive sampling method. Data was collected using the WEB smart PLS program questionnaire. The results of this research found that shop atmosphere, location and price have a positive and significant effect on Home Studio Jakarta customer satisfaction.

Keywords: Store Atmosphere, Location, Prices and Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kerunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Suasana Toko, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Home Studio Jakarta)”**. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

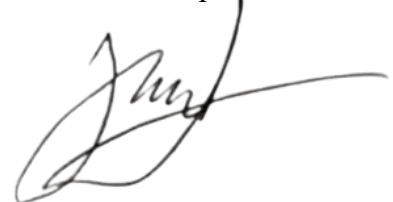
Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi terlaksana berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Hamdan, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, Msi., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
4. Bapak Hamdan, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Teristimewa kepada Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi dan semua dukungan baik moral maupun finansial.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 28 April 2024



(Ikbal Ambrullah)

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Pemasaran	11
2. Manajemen Pemasaran.....	12
3. Perilaku Konsumen	14
4. Kepuasan Pelanggan	16
5. Suasana Toko	18
6. Lokasi.....	20
7. Harga.....	22
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesis	26
D. Kerangka Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
1. Waktu Penelitian	31

2. Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasionalisasi Variabel.....	34
D. Skala Pengukuran	36
E. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Metode Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> (SmartPLS 3.0).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Statistik Deskriptif.....	45
1. Deskripsi Responden.....	46
2. Deskripsi Variabel.....	47
C. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	51
1. Pengujian Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian	68
1. Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	68
2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	69
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Variabel	34
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Likert	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Suasana Toko.....	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	49
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	54
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Composite Reability dan Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Nilai <i>R Square (R²)</i>	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Nilai <i>F Square</i>	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Nilai <i>Q Square</i>	64
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kompetitor Home Studio Jakarta Periode (2018-2023)	3
Gambar 1. 2 Data Volume Pelanggan Home Studio Jakarta	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS	53
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Survei	79
Lampiran 2 Kuisisioner	80
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden.....	85
Lampiran 4 Karakteristik Jawaban Responden	85
Lampiran 5 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	87
Lampiran 6 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	95

