

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN  
*SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI MIE**

**GACOAN MALANG**

**(SURVEI PADA PELANGGAN KEDAI MIE GACOAN MALANG)**

**SKRIPSI**



**Fauzul Adhim**

**NIM. 2015.6910.0065**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Customer Experience*, *Store Atmosphere*, dan  
*servicescape* terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Mie  
Gacoan Malang.

Disusun oleh : Fauzul Adhim.

NIM : 201569100065.

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik.

Jurusan : Administrasi Bisnis.

Konsentrasi : Pemasaran.

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan tim penguji

Pasuruan, 17 September 2020

Mengetahui

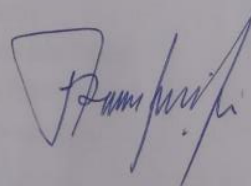
Kaprodi Administrasi Bisnis,

Pembimbing



**Nur Ajizah, S.Sos., M.AB**

NIP.Y 0691502001



**Miftahul Huda, S.Sos. M.AB**

NIP.Y 0691508056

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA :

HARI : Senin

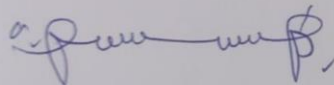
TANGGAL : 07 September 2020

JAM : 10.00 wib

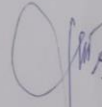
JUDUL : Pengaruh *Customer Experience*, *Store Atmosphere*, Dan  
*Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Mie Gacoan  
Malang.

## DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI



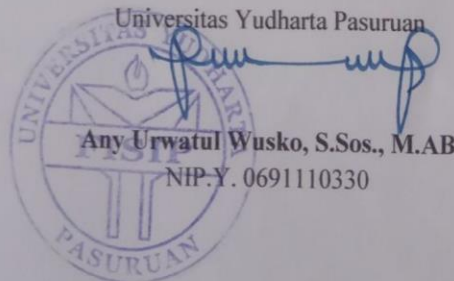
**Any Urwatul Wusko, S. Sos., M.AB**  
NIP. Y. 0691103037



**Nur Ajizah, S.Sos., M.AB**  
NIP. Y. 0691102048

## MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Yudharta Pasuruan



**Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB**  
NIP. Y. 069110330

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK AYAH DAN IBU, DAN  
SEMUA ORANG YANG IKUT ANDIL DALAM MEMBATU SAYA  
MENYUSUN PENELITIAN INI

MOTTO :

"Rasa ragu atau tidak percaya diri adalah suatu yang wajar bagi setiap orang, tapi percayalah bahwa rasa ragu atau tidak percaya diri merupakan bagian dari proses untuk kita bisa hidup lebih baik lagi"

(Penulis)

"Kadang-kadang, pilihan terbaik adalah menerima."

(Dewi Lestari - Rectoverso)

"Kesuksesan tak bisa dibandingkan dengan orang lain, melainkan dibandingkan dirimu sebelumnya"

(Jaya Setiabbudi Djiko Damono)

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzul Adhim.

NIM : 201569100065.

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Program Studi : Administrasi Bisnis.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 17 September 2020

Yang membuat pernyataan,



**Fauzul Adhim**  
NIM. 201569100065

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *customer experience*, *store atmosphere*, dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan kedai mie gacoan malang. Adapaun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan informasi atau gambaran mengenai *customer experience*, *store atmosphere*, dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan kedai mie gacoan malang.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung dan bertransaksi di kedai mie gacoan malang. Metode pengumpulan data penulisan menggunakan penyebaran kuisioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel *customer experience*, *store atmosphere*, dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai Sig.  $<0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $F_{hitung} 36,138 > F_{tabel} 2,65$ .

Kata Kunci : Customer Experience, Store Atmosphere, Servicescape, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*The issue to be examined in this study is about the motives for the use of This study aims to examine the effect of customer experience, store atmosphere, and servicescape on customer satisfaction at the gacoan noodle shop in Malang. As for the benefits obtained from this study is to provide information or an overview of the customer experience, store atmosphere, and servicescape on customer satisfaction at the Malang gacoan noodle shop.*

*The population of this study are all customers who visit and transact at the gacoan noodle shop in Malang. Writing data collection methods using questionnaires. The data analysis used in this research is multiple linear regression. With the results of the study showed a simultaneous influence between the variable customer experience, store atmosphere, and servicescape on customer satisfaction with the value of Sig.  $<0.05$  ( $0.000 <0.05$ ) and  $F_{count} 36.138 > F_{table} 2.65$ .*

*Keywords: Customer Experience, Store Atmosphere, Servicescape, Customer Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Customer Experience, Store Atmosphere, dan Servicescape Terhadap Kepuasan (Studi Pada Pelanggan di Kedai Mie Gacoan Malang)**.”

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. A Kholid Murtadlo, S.E, M.E selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Pak Miftahul Huda, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Masyarakat kabupaten malang yang telah memberikan bantuan selama penulis melakukan kegiatan penelitian dan penulisan skripsi.
7. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan do'a yang bermanfaat bagi penulis.
8. Teman-teman mahasiswa angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi hingga selesai.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pasuruan, 17 September 2020

Fauzul Adhim

NIM. 20156910065

## DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam	
Tanda Persetujuan Skripsi.....	i
Tanda Pengesahan.....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Motto.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Jasa.....	12
2.1.3 Kualitas Jasa.....	12
2.1.4 Customer Experience.....	13
2.1.5 Store Atmosphere.....	15
2.1.6 Servicescape.....	17
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34

2.5 Hubungan antar Variabel.....	35
2.6 Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis penelitan .....	40
3.2 Lokasi Penelitian .....	40
3.1 Variabel Penelitian .....	41
3.4 Populasi Dan Sempel .....	45
3.5 Teknik pengumpulan data .....	47
3.6 Teknik analisis data .....	48
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8 Uji Regresi Linier Berganda.....	52
3.9 pengujian Instrument Penelitian .....	53
3.9.1 Uji validitas .....	53
3.9.3 Uji Reabilitas .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	59
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	59
4.1.2 Visi Misi Mie Gacoan (anak perusahaan PT.Pesta Pora abadi) .....	60
4.1.2.1 Visi .....	60
4.1.2.1 Misi.....	60
4.2 Penyajian Data .....	61
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Klamin .....	61
2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	62
3 Deskripsi Responden Berdasrkan Stratus .....	62
4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	63
4.3.1 Variabel Customer Experience .....	63
4.3.2 Variabel Store Atmosphere.....	64

4.3.3 Variabel Servicescape .....	65
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.4.1 Uji Normalitas.....	69
4.4.2 Uji Linieritas .....	70
4.5 Analisis Linier Berganda.....	72
4.6 Pengujian Hipotesis.....	75
4.6.1 Uji Parsial (T) .....	75
4.6.2 Uji Simultan (F) .....	76
4.7 koefisien determinan .....	77
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	86

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1.1	Data Usaha Rumah Makan .....	2
2.1	Penelitiann Terdahulu .....	29
3.1	Devinisi Operasional .....	43
3.2	Hasil Uji Validitas .....	80
3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
4.1	Identitas Responden Jenis Klamin .....	61
4.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	62
4.3	Identitas Responden Berdasarkan Status.....	62
4.4	Distisbusi Freskuensi Jawaban Responden Variabel X1 .....	64
4.5	Distisbusi Freskuensi Jawaban Responden Variabel X2 .....	64
4.6	Distibusi Freskuensi Jawaban Responden Variabel X3 .....	66
4.7	Distisbusi Freskuensi Jawaban Responden Variabel Y .....	67
4.8	Hasil Uji Normalitas.....	69
4.9	Hasil Uji Linieritas Variabel <i>Customer Experience</i> .....	70
4.10	Hasil Uji Linieritas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	71
4.11	Hasil Uji Linieritas Variabel <i>Servicescape</i> .....	71
4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
4.13	Hipotesis Uji T .....	75
4.14	Uji Simultan F.....	76
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	77