

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Darmawan, Dani. (2019) Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung, Indonesia : PT Remaja Rosdakarya.

Hermawan, Kartajaya. 2006. HermawanKertajaya on Marketing. Bandung: MizanPustaka.

Dutka, A. 1993. AMA Handbookfor Customer Satisfaction: A Complete Guide to Research, Planning, and Implementation (Internasionaled.). Illionis: NTC Business Book.

Subagyo, Ahmad. 2010. Marketing In Businnes. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS. Yogyakarta: Graha Ilmu Mowen, Jhon C. dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen Jilid Pertama. Alih Bahasa: Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga

Sopiah dan Syihabudihin. 2008. Manajemen Bisnis Ritel. Yogyakarta: CV Andi offset

Jurnal

Kenny Febrina Salim dan Catherine ; Dra. Fransisca Andreani, M.M. . (2015).Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Customer Experience* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tx Travel Klampis.

Dias Kusumaning Putri, Nur Alamsyah Anwar (2019). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Waserda Selamat Tanjunganom, Nganjuk.

Muhamad Iqbal Azhari, Dahlan Fanani, M. Kholid Maward (2015). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang)

Estri Widyandani (2017). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Taman Koleksi, Bogor.

Maria Kristiana (2017). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya.

Andi Tendean, Arry Widodo (2015). Melakukan penelitian dengan Judul Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Maja House Sugar & Cream Bandung).

Muqimuddin (2015) . Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Servicescape* Dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Minat Beli Konsumen Di Restoran Kota Pontianak.

Rully Putri Utami, Bethani Suryawardani (2016). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Heaven's Café And Boutique Bandung Tahun 2016).

Erdina Novita Putri, Sunarti, Edriana Pangestuti (2018).Melakukan penelitian tentang Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang.

KUISIONER

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Pelanggan Mie Gacoan Malang.

Saya adalah mahasiswi Universitas Yudharta Pasuruan. yang sedang melakukan penelitian pada pelanggan Mie Gacoan Malang. Silahkan mengisi kuesioner berikut yang bertujuan mengetahui pengaruh Store Atmosphere, dan Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Malang. Oleh karna itu Saya memohon bantuan kepada bapak atau ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuisisioner berikut ini:

Kuisisioner ini digunakan hanya untuk kepentingan peneliti saja, bukan untuk dipublikasikan. Atas perhatian bapak atau ibu yang bersedia mengisi kuisisioner ini saya mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya.

Hormat Saya

Fauzul Adhim

NIM: 201569100065

Profil Responden

Berikan tanda *check list* (√) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 18 – 25 tahun 31 – 35 tahun
 26 – 30 tahun 36 – 40 tahun
4. Status : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri
 Wiraswasta Karyawan Swasta

A. Petunjuk Pengisian Kuisioner 5

1. Sebelum mengisi kuisioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak / Ibu tinggal beri tanda *check list* (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah, kemudian beri tanda *check list* (√) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun pertanyaan yang terlewat.

B. Keterangan Jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju

2. TS : Tidak Setuju

3. N : Netral

4. S : Setuju

5. SS : Sangat Setuju

Kuisisioner Customer Experience (X1)

Isi dan beri tanda centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan pilihan jawaban	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi Kedai Mie Gacoan mudah dijangkau.					
2.	Kedai Mie Gacoan Memberikan kemudahan dalam memesan menu.					
3.	Kedai Mie Gacoan mengutamakan waktu pelanggan melalui proses yang cepat ketika pemesanan sampai makanan dihidangkan.					
4.	Informasi menu yang ditampilkan sesuai dengan menu yang dihidangkan.					

Kuisisioner Store Atmosphere (X2)

Isi dan beri tanda centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan pilihan jawaban	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penempatan interior di Kedai Mie gacoan sudah sesuai dan rapi.					
2.	Jenis musik yang di perdengarkan di Kedai Mie Gacoan sudah sesuai.					
3.	Tekstur lantai di Kedai Mie Gacoan terlihat keren.					
4.	Desain atap, dan jendela di Kedai Mie Gacoan terlihat menarik.					

Kusioner Servicescape (X3)

Isi dan beri tanda centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan pilihan jawaban	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pencahayaan di Kedai Mie Gacoan cukup baik.					
2.	Area parkir di Kedai Mie Gacoan cukup memadai..					
3.	Papan nama yang terdapat di depan Kedai Mie Gacoan cukup jelas.					

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Isi dan beri tanda centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan pilihan jawaban	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa kinerja jasa di Kedai Mie Gacoan sudah sesuai dengan harapan pelanggan.					
2.	Saya akan melakukan pembelian ulang di Kedai Mie Gacoan.					
3.	Saya akan merekomendasikan Kedai Mie Gacoan kepada orang lain.					
4.	Saya akan mengatakan hal yang positif tentang Kedai Mie Gacoan.					
5.	Saya percaya bahwa makan di Kedai mie gacoan merupakan pengalaman yang memuaskan.					

Hasil Uji Normalitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.492	.478	.38904

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.407	3	5.469	36.136	.000 ^b
	Residual	16.951	112	.151		
	Total	33.359	115			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.217	.461		.470	.640
	x1	.760	.084	.656	8.997	.000
	x2	.116	.089	.096	1.299	.196
	x3	.029	.068	.029	.429	.669

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.8084	4.6915	4.0034	.37772	116
Residual	-.92186	1.09699	.00000	.38393	116
Std. Predicted Value	-3.164	1.822	.000	1.000	116
Std. Residual	-2.370	2.820	.000	.987	116

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.38392929
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.041
	Negative	-.042
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Hasil Uji Linieritas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan pelanggan * customer experience	116	100.0%	0	0.0%	116	100.0%

Report

Kepuasan pelanggan

Customer experience	Mean	N	Std. Deviation
11.00	13.5000	2	.70711
12.00	16.0000	1	.
13.00	14.2500	4	.95743
14.00	15.8000	5	2.68328
15.00	19.2857	14	1.93862

16.00	19.4667	15	2.38647
17.00	20.3333	30	1.95348
18.00	21.3214	28	1.56474
19.00	21.8182	11	1.72152
20.00	22.3333	6	1.63299
Total	20.0172	116	2.69293

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan pelanggan * customer experience	Between Groups	(Combined) Linearity	453.582	9	50.398	14.044	.000
		Deviation from Linearity	402.363	1	402.363	112.125	.000
			51.218	8	6.402	1.784	.088
	Within Groups		380.384	106	3.589		
Total			833.966	115			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan pelanggan * customer experience	.695	.482	.737	.544

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan pelanggan * store atmosphere	116	100.0%	0	0.0%	116	100.0%

Kepuasan pelanggan * servicescape	116	100.0%	0	0.0%	116	100.0%
--------------------------------------	-----	--------	---	------	-----	--------

Report

Kepuasan pelanggan

servicescape	Mean	N	Std. Deviation
9.00	19.8889	9	2.75882
10.00	18.5000	8	4.24264
11.00	20.2105	19	1.81288
12.00	19.8571	21	2.47560
13.00	20.4815	27	3.13013
14.00	19.9643	28	2.53102
15.00	20.5000	4	1.91485
Total	20.0172	116	2.69293

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan pelanggan * servicescape	Between Groups	(Combined) Linearity	26.642	6	4.440	.600	.730
		Deviation from Linearity	5.224	1	5.224	.705	.403
			21.418	5	4.284	.578	.716
Within Groups			807.323	109	7.407		
Total			833.966	115			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kepuasanpelanggan * servicescape	.079	.006	.179	.032

Hasil Uji Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.873	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3.91	.808	116
Y1.2	3.88	.661	116
Y1.3	3.83	.714	116
Y1.4	4.10	.595	116
Y1.5	4.29	.834	116
SKORE	20.02	2.693	116

Inter-Item Correlation Matrix

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	SKORE
Y1.1	1.000	.452	.351	.199	.579	.728
Y1.2	.452	1.000	.527	.297	.474	.733
Y1.3	.351	.527	1.000	.411	.553	.762
Y1.4	.199	.297	.411	1.000	.481	.612
Y1.5	.579	.474	.553	.481	1.000	.853
SKORE	.728	.733	.762	.612	.853	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	36.12	23.324	.644	.	.754
Y1.2	36.16	24.219	.668	.	.762
Y1.3	36.21	23.661	.697	.	.754
Y1.4	35.93	25.439	.535	.	.781
Y1.5	35.74	22.037	.801	.	.728
SKORE	20.02	7.252	1.000	.	.793

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.03	29.007	5.386	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.833	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	4.1810	.66723	116
x.3.2	3.9224	.77067	116
x3.3	4.1810	.69281	116
skore	12.2845	1.60870	116

Inter-Item Correlation Matrix

	x3.1	x.3.2	x3.3	skore
x3.1	1.000	.281	.399	.721
x.3.2	.281	1.000	.385	.761
x3.3	.399	.385	1.000	.780
skore	.721	.761	.780	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	20.3879	7.700	.596	.	.787
x.3.2	20.6466	7.170	.627	.	.765
x3.3	20.3879	7.353	.670	.	.760
skore	12.2845	2.588	1.000	.	.620

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.5690	10.352	3.21741	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.761	.788	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4.2845	.74374	116
x1.2	4.0517	.63032	116
x1.3	4.0086	.81822	116
x1.4	4.4569	.58074	116
skore	16.8017	1.86137	116

Inter-Item Correlation Matrix

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	skore
x1.1	1.000	.247	.110	.159	.581
x1.2	.247	1.000	.404	.220	.683
x1.3	.110	.404	1.000	.449	.760
x1.4	.159	.220	.449	1.000	.648
skore	.581	.683	.760	.648	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	29.3190	11.193	.425	.	.753
x1.2	29.5517	11.049	.576	.	.727
x1.3	29.5948	9.895	.640	.	.693
x1.4	29.1466	11.396	.542	.	.738
skore	16.8017	3.465	1.000	.	.580

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33.6034	13.859	3.72274	5

Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	SKORE
X1.1	Pearson Correlation	1	.247**	.110	.159	.581**
	Sig. (2-tailed)		.008	.239	.087	.000
	N	116	116	116	116	116
X1.2	Pearson Correlation	.247**	1	.404**	.220*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.018	.000
	N	116	116	116	116	116
X1.3	Pearson Correlation	.110	.404**	1	.449**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.239	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116
X1.4	Pearson Correlation	.159	.220*	.449**	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.087	.018	.000		.000
	N	116	116	116	116	116
SKORE	Pearson Correlation	.581**	.683**	.760**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	SKORE
X2.1	Pearson Correlation	1	.243**	.265**	.353**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.009	.004	.000	.000
	N	116	116	116	116	116
X2.2	Pearson Correlation	.243**	1	.287**	.207*	.620**
	Sig. (2-tailed)	.009		.002	.026	.000
	N	116	116	116	116	116
X2.3	Pearson Correlation	.265**	.287**	1	.471**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002		.000	.000
	N	116	116	116	116	116
X2.4	Pearson Correlation	.353**	.207*	.471**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.000		.000
	N	116	116	116	116	116
SKORE	Pearson Correlation	.660**	.620**	.742**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	SKORE
X3.1	Pearson Correlation	1	.281**	.399**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	116	116	116	116
X3.2	Pearson Correlation	.281**	1	.385**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	116	116	116	116
X3.3	Pearson Correlation	.399**	.385**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116
SKORE	Pearson Correlation	.721**	.761**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	SKORE
Y1.1	Pearson Correlation	1	.452**	.351**	.199*	.579**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.032	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
Y1.2	Pearson Correlation	.452**	1	.527**	.297**	.474**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
Y1.3	Pearson Correlation	.351**	.527**	1	.411**	.553**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
Y1.4	Pearson Correlation	.199*	.297**	.411**	1	.481**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.032	.001	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
Y1.5	Pearson Correlation	.579**	.474**	.553**	.481**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116
SKORE	Pearson Correlation	.728**	.733**	.762**	.612**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116

Hasil Analisis Regresi linier berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.701 ^a	.492	.478	1.94515	2.066

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.200	3	136.733	36.138	.000 ^b
	Residual	423.766	112	3.784		
	Total	833.966	115			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1.078	2.308		.467	.641
	customer experence	.949	.106	.656	8.997	.000
	store atmosphere	.145	.111	.096	1.298	.197
	servicescape	.049	.114	.030	.433	.666

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.0415	23.4584	20.0172	1.88864	116
Std. Predicted Value	-3.164	1.822	.000	1.000	116
Standard Error of Predicted Value	.194	.682	.348	.097	116
Adjusted Predicted Value	14.0465	23.5343	20.0213	1.88712	116
Residual	-4.60996	5.48419	.00000	1.91961	116
Std. Residual	-2.370	2.819	.000	.987	116
Stud. Residual	-2.434	2.851	-.001	1.004	116
Deleted Residual	-4.86847	5.60788	-.00406	1.98796	116
Stud. Deleted Residual	-2.490	2.947	-.001	1.014	116
Mahal. Distance	.147	13.143	2.974	2.350	116
Cook's Distance	.000	.085	.009	.014	116
Centered Leverage Value	.001	.114	.026	.020	116

MIE GACOAN MALANG

Jl.Jakarta No. 16, Penanggungan, Kec. Klojen

Kota Malang Jawa Timur 65113

Hal : Balasan

Kepada Yth :

Ketua Jurusan S1 Administrasi Bisnis

Nur Azizah, S.Sos., M.AB

Di Tempat.

Dengan hormat , yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wulan Ayunda A.Md

Jabatan : Manager

Menerangkan bahwa ,

Nama : Fauzul adhim

NIM : 201569100065

Jurusan : Administrasi Bisnis

Universitas : Yudharta Pasuruan

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Resto Mie Gacoan dengan penyusun judul skripsi:

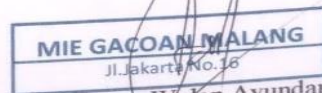
Pengaruh Customer Experience, Store Atmosphere, Dan Servicescape Terhadap Kepuasan pelanggan.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Malang, 15 September 2020

Hormat Kami

Manager Mie Gacoan Malang



Wulan Ayundan, A.Md.