

**PENGARUH SUASANA TOKO, KENYAMANAN TOKO, DAN  
MERCHANDISE TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(SURVEI PADA PELANGGAN TIP TOP SWALAYAN CABANG  
RAWAMANGUN)**

**IRMA PANGESTUTY**

**8215123409**



**Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

**THE IMPACT OF STORE ATMOSPHERE, CONVENIENCE,  
AND MERCHANDISING TOWARD CUSTOMER  
SATISFACTION (SURVEY ON CUSTOMER OF TIP TOP  
SUPERMARKET RAWAMANGUN)**

**IRMA PANGESTUTY**

**8215123409**



**This is Written as One Of The Requirements For Getting Bachelor Degree of  
Economics State University Of Jakarta**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT  
MARKETING CONCENTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017**

## **ABSTRAK**

**Irma Pangestuty, 2017; Pengaruh Suasana Toko, Kenyamanan Toko, dan Merchandise Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan : Survei Pada Pelanggan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun. 2) Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun.. 3) Untuk mengetahui pengaruh merchandise toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang sedang mengunjungi Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan dari segi suasana toko, kenyamanan toko, dan merchandise toko yang menyebabkan kurangnya kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh dari suasana toko terhadap kepuasan pelanggan, 2) adanya pengaruh dari kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan, 3) adanya pengaruh dari merchandise toko terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: suasana toko, kenyamanan toko, merchandise toko, kepuasan pelanggan, Tip Top Swalayan

## ABSTRACT

***Irma Pangestuty, 2017; The Impact of Store Atmosphere, Convenience, And Merchandising Toward Customer Satisfaction : Survey On Customer Of Tip Top Supermarket Rawamangun) Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta in 2017***

*The purpose of this research are: 1) to know that store atmosphere factor have influence affect toward to customer satisfaction of Tip Top Swalayan Customer in Rawamangun 2) to know that store convenience factor have influence affect toward to customer satisfaction of Tip Top Swalayan Customer in Rawamangun, 3) to know that store merchandising factor have influence affect toward to customer satisfaction of Tip Top Swalayan Customer in Rawamangun. Object of the research is consist of 200 of respondent that visiting Tip Top Swalayan in Rawamangun. The result of decriptive test shows that store atmosphere, store convenience, and store merchandising of Tip Top Swalayan in Rawamangun still less so that customer satisfaction also less. The hypothesis test shows: 1) there is an impact between store atmosphere toward customer satisfaction, 2) there is an impact between store convenience toward customer satisfaction, 3) there is an impact between store merchandising toward customer satisfaction.*

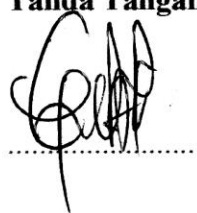



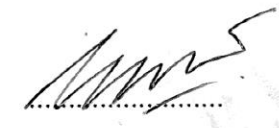
*Keyword: store atmosphere, store convenience, store merchandising, customer satisfaction, Tip Top Swalayan*

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua	 .....	18 Januari 2017
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP.	Sekretaris	 .....	18 Januari 2017
3. <u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Penguji Ahli	 .....	18 Januari 2017
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing	 .....	18 Januari 2017
5. <u>Andrian Haro, S.Si., MM</u> NIP. 19850924201404 1 002	Pembimbing II	 .....	18 Januari 2017
Tanggal Lulus : 18 Januari 2017			

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Desember 2016

Yang membuat pernyataan



Irma Pangestuty

No.Reg 8215123409

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Andrian Haro, S.Si, MM selaku Dosen Pembimbing II .
3. Bapak M. Edo Siregar, SE, M.BA dan Shandy Aditya, BIB, MBPS selaku Dosen Penguji Skripsi
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterimakasih kepada Enah Suhaenah dan Almarhum Hafidz selaku orang tua peneliti, serta Mala, Mawardi, Adjunt, Bastian, dan Reny selaku kaka peneliti atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang dan kebahagiaan yang mereka berikan, serta dukungan

baik moril maupun materil dari awal proses penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.

8. Para sahabat dan orang terdekat yaitu Fikri, Novitri Handayani, Andita Oktaviani, Dewi Aisyiahwati , Diana Agustina, Dahlia Azzahra, David Salomo dan Dendy Pratama yang selalu menemani, memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Restu Setyaningsih, Lisda Hardiyanti, Rizky Afitriani, Lidya Wulandari, Mae Rosnawati, Sekar Githa, Nuri Susanti, Hary Sudarsono, Mutiara Balqish, Kevin Deandra, Zulfikar terimakasih untuk selalu menjadi pendengar yang baik, sabar, dan memberikan peneliti bantuan jika dibutuhkan.
10. Seluruh teman-teman kelas Reguler A 2012 dan Manajemen Pemasaran 2012 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sama-sama berjuang, selalu memberikan semangat dan dukungan saat di dalam maupun di luar perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini. Tanpa kehadiran kalian peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini.



Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Desember 2016,



Irma Pangestuty