

**HUBUNGAN ANTARA LOKASI DAN *STORE ATMOSPHERE*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI ROPISBAK GHIFARI
JALAN PEMUDA RAWAMANGUN PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

MUTIARA MUTMAINNAH

8135142913



Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

***THE CORRELATION BETWEEN LOCATION AND STORE
ATMOSPHERE WITH CONSUMERS SATISFACTION OF
ROPISBAK GHIFARI PEMUDA RAWAMANGUN STREET IN
STUDENTS OF FACULTY OF ECONOMIC STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA***

MUTIARA MUTMAINNAH

8135142913



*This Thesis Is Organized As One The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economy State University of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

MUTIARA MUTMAINNAH, Hubungan antara Lokasi dan *Store Atmosphere* dengan Kepuasan Pelanggan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda Rawamangun Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung sejak Februari sampai dengan Juli 2018 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara lokasi dan *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda Rawamangun pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah berkunjung dan makan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 121 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 17,126 + 0,299 X_1 + 0,576 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat spesifikasi $(\alpha) = 5\%$ atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, dan X_2 sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi variabel kepuasan pelanggan (Y) atas lokasi (X_1) menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,310 < 3,072$ dan uji linearitas regresi kepuasan pelanggan (Y) atas *store atmosphere* (X_2) menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,895 < 3,072$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X_1 dan X_2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $101,421 > 3,072$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 4,321$ dan $t_{tabel} = 1,65787$, Y atas X_2 dengan t_{hitung} sebesar 10,063 dan $t_{tabel} = 1,65787$. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lokasi dan *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh adalah 0,632, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lokasi dan *store atmosphere* sebesar 63,2%.

Kata Kunci: Lokasi, *Store Atmosphere*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MUTIARA MUTMAINNAH, *The Correlation Between Location And Store Atmosphere With Consumers Satisfaction Of Ropisbak Ghifari Pemuda Rawamangun Street In Students Of Faculty Of Economic State University Of Jakarta. Faculty Of Economic, State University Of Jakarta.*

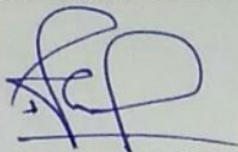
This research was conducted at Faculty of Economics, State University of Jakarta, for 6 months from February to July 2018. The purpose of this research is to know the relationship between location and store atmosphere with the consumers satisfaction of Ropisbak Ghifari Pemuda Rawamangun Street in students of Faculty of Economic State University of Jakarta. The research method used is survey method with correlational approach, the population used is all students of Faculty of Economics, State University of Jakarta who has ever been and eat at Ropisbak Ghifar Jalan Pemuda. The sampling technique used is the technique of purposive sampling of 121 students. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 17,126 + 0,299 X1 + 0,576 X2$. Test the analytical requirement that is test of normality with Kolmogorov-Smirnov test with significance level (α) = 5% or 0,05 and yield significant level Y value equal to 0,200, X1 value of 0.200, X2 is worth 0.200. Because the level of significance of these three variables > 0.05 it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. The linearity regression test of Y over X1 yields F count < Ftable is 1,310 < 3,072 and the regression test of Y on X2 yields F count < Ftable is 0,895 < 3,072, so it is concluded that the regression equation is linear. From the significance test of regression Y over X1 and X2 yield Fcount > Ftable ie, 101,421 .> 3,072, so it can be concluded that, the regression equation is significant. Furthermore, t test and Y yielded over X1 tct = 4,321 and ttable = 1.65787, Y over X2 tcount = 10, 063 and ttable = 1, 1.65787. Thus, it can be concluded that, there was positive and significant correlation between Location with consumers satisfaction. there was positive and significant correlation between store atmosphere with consumers satisfaction. there was positive and significant correlation between Location and store atmosphere with consumers satisfaction. The coefficient of determination of Y over X1 and X2 obtained by 0,632 indicates that, 63,2% of Consumers Satisfaction variables are determined by Location and Store Atmosphere.

Keywords: *Location, Store Atmosphere, Consumers Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E. S. M. Bus

NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		15-08-2018
2. <u>Dr. Corry Yohana, M,M</u> NIP.195909181985032011	Penguji Ahli		15-08-2018
3. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP.195310021985032001	Sekretaris		23-07-2018
4. <u>Dra. Dientje Griandini, M. Pd</u> NIP.195507221982102001	Pembimbing I		15-08-2018
5. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP.198209082010122004	Pembimbing II		23-07-2018
Tanggal Lulus : ..19 Juli 2018.....			

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Mutiara Mutmainnah

NIM. 8135142913

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Dalam hidup, hal-hal buruk itu belum tentu terjadi dan hal-hal baik pun belum tentu tidak terjadi. Be Positive!

(Mutiara Mutmainnah)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S. Al- Baqarah : 216)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, Alm. Hanata Wahyudin dan Swadesiwaty Rukmana yang saya cintai yang tidak pernah berhenti memberikan do'a dan dukungan dalam bentuk moril maupun materil. Serta untuk saudara saya tercinta, Fauziyah Shorfina dan Ishmah Muhafillah yang telah menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan penulisan ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamini, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti diberi kesempatan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Lokasi dan *Store Atmosphere* dengan Kepuasan Pelanggan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda Rawamangun pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini mungkin tidak terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan dalam membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, semangat dan ilmu pengetahuan dalam membimbing peneliti menyelesaikan penelitian ini.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing akademik
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
7. Orang tua, Alm. Hanata Wahyudin Santosa, Swadesiwaty Rukmana dan Dedem Ibrahim, serta saudara-saudara perempuan, Fauziyah Shorfina dan Ishmah Muhafillah yang telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil juga telah menjadi motivasi dan inspirasi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh sahabat tersayang, Sarah Fauziyah, Atiyah, Tri Inayati, Ema Rahma Yanti, Atika Zahra, Mera Gustina, Naritha Wahyu, Tania Nurul Hasanah, Arista Meilani, Shintia Indah, Rizka Millasari yang telah setia mendukung, membantu dan menemani suka duka peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan di Pendidikan Bisnis 2014 yang telah banyak membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2018

Mutiara Mutmainnah