

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi Kasus Pelanggan Pada Toko Sempulur Jaya,
Kecamatan Tulang Bawang Tengah, Kabupaten
Tulang Bawang Barat)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

I Wayan Amerta Deva

200325800

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pelanggan Pada Toko Sempulur Jaya, Kecamatan Tulang Bawang Tengah,
Kabupaten Tulang Bawang Barat)



Disusun oleh:

I Wayan Amerta Deva

200325800

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Drs. Budi Suprpto MBA.,Ph.D.

26 September 2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pelanggan Pada Toko Sempulur Jaya,
Kecamatan Tulang Bawang Tengah, Kabupaten
Tulang Bawang Barat)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

I Wayan Amerta Deva

NPM: 200325800

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal 2 September 2025

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)*
Program Studi Manajemen*)

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto MBA., Ph.D.

Anggota Panitia-Penguji


Api Adyantari, SA., MBA.


Vonezyo Yupanzara Dharomesz, SE., MBA

Yogyakarta, 23 OKTOBER 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu Noviantra Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, dengan sesungguhnya menyatakan
bahwa skripsi berjudul:

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pelanggan Pada Toko Sempulur Jaya, Kecamatan Tulang Bawang Tengah,
Kabupaten Tulang Bawang Barat)

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri. Segala pernyataan, ide, atau kutipan, baik langsung maupun tidak langsung yang berasal dari tulisan atau ide orang lain telah saya cantumkan secara tertulis dalam bagian daftar Pustaka. Jika dikemudian terbukti bahwa saya melakukan plagiasi dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh akan dinyatakan batal dan saya bersedia mengembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 26 September 2025

Yang menyatakan



I Wayan Amerta Deva

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk berkat dan karunia serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Harga Dan *Store Atmospher* Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Kasus Konsumen Toko Sembako Sempulur Jaya ” yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat dukungan dan bantuan dengan pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Untuk Orang tua saya, Bapak Nyoman Ali S.H, Ibu Niketut Komsiah, Adik Made Guntur serta keluarga besar penulis yang selalu memberi dukungan yang luar biasa, doa, cinta, semangat, dan kepercayaan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai tempat penulis dalam menempuh Pendidikan serta memberikan wadah bagi penulis untuk berdinamika selama menjadi mahasiswa dengan mengajarkan nilai nilai unggul, inklusif, integritas, serta humanis.
3. Untuk Bapak Drs. Budi Suprpto MBA.,Ph.D.sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan baik serta telah menyediakan waktu, kesabaran, tenaga, pikiran, dan juga masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan waktunya untuk membantu penulis dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
5. Untuk teman-teman bimbingan saya, Jhonah, Andike dan Komang yang telah berjuang bersama, saling memberi support, berproses serta berdinamika selama penelitian skripsi ini.
6. Pemilik usaha dan pelanggan Toko Sembako Sempulur Jaya, yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian. Serta pelanggan Toko Sempulur Jaya yang telah menjadi responden.

Sekali lagi, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam memberi dukungan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini, maka dari itu penulis sangat terbuka untuk kritik dan saran dari berbagai pihak. Selanjutnya penulis juga berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 26 September 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned above the printed name.

I Wayan Amerta Deva

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
BAB II TUJUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Pengaruh Word Of Mouth	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Harga.....	14
2.1.5 Store Atmosphere.....	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka pemikiran	23
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Waktu Dan Tempat	26
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.3 DevinisiOprasional Variabel	28
3.4 Metode Analisis Data	30
3.4.1 Analisi Deskriptif	30
3.4.2 Sumber Data penelitian	31

3.4.3 Teknik Analisi Data	35
3.4.4 Analisis Data Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	40
4.2 Profil Responden Berdasarkan Demografis.....	40
4.3 Uji Validas Dan Reliabilitas	44
4.3.1 Uji Validitas	44
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	46
4.4.1 Hasil Statistik Deskriptif Word Of Mouth.....	46
4.4.2 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	47
4.4.3 Hasil Statistik Deskriptif Harga.....	47
4.4.4 Hasil Statistik Deskriptif Store Atmosphere.....	48
4.4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	49
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	50
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Devinisi Oprasional	28
Tabel 3. 2 Perhitungan Nilai Interval Kelas.....	30
Tabel 3. 3 Skala Likert	32
Tabel 3. 4 Kuesioner Face Validity	33
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas n=30	35
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas n=30.....	37
Tabel 4. 1 Pengumpulan Data	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4. 6 Uji Validitas n=104	44
Tabel 4. 7 Uji Reabilitas n=104	45
Tabel 4. 8 Hasil Setatistik Deskriptif Word Of Mouth.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Setatistik Deskriptif Kualias Pelayanan	47
Tabel 4. 10 Hasil Setatistik Deskriptif Harga	47
Tabel 4. 11 Hasil Setatistik Deskriptif Store Atmosphere.....	48
Tabel 4. 12 Hasil Setatistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50

ABSTRAK

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Study Kasus Pelanggan Pada
Toko Sempulur Jaya, Kecamatan Tulang Bawang Tengah,
Kabupaten Tulang Bawang Barat)

I Wayan Amerta Deva

Universitas Atma Jaya

Yogyakarta

Perilaku Kepuasan Pelanggan erat kaitannya dengan komunikasi pemasaran, salah satunya adalah *word of mouth* (WOM). Selain itu, faktor harga, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* juga menjadi elemen penting yang memengaruhi perilaku Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh parsial maupun simultan antara *word of mouth*, harga, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan populasi berupa seluruh Pelanggan Toko Sempulur Jaya. Sampel yang diambil sebanyak 104 responden menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik analisis data mencakup uji validitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis, yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *word of mouth*, harga, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya. Selain itu, secara simultan, keempat variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.

Kata Kunci: *Word of Mouth* (WOM), Harga, Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORD OF MOUTH, SERVICE QUALITY, PRICE AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION

**(Customer Case Study at
Sempulur Jaya Store, Tulang Bawang Tengah District,
West Tulang Bawang Regency)**

I Wayan Amerta Deva

Universitas Atma Jaya

Yogyakarta

Consumer purchasing decisions are closely related to marketing communications, one of which is word of mouth (WOM). Apart from that, price factors, service quality and store atmosphere are also important elements that influence consumer purchasing behavior. This research aims to determine the partial or simultaneous influence of word of mouth, price, service quality, and store atmosphere on consumer buying interest at the Sepulur Jaya Store.

This research uses a quantitative approach, with a population of all Sempulur Jaya Shop consumers. The sample taken was 104 respondents using the convenience sampling method. Data analysis techniques include validity testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing, which are processed using SPSS version 26 software.

The research results show that partially, word of mouth, price, service quality, and store atmosphere have a positive and significant influence on consumer buying interest at the Sepulur Jaya Store. Apart from that, simultaneously these four variables also have a significant effect on consumer buying interest at the Sepulur Jaya Store.

Keywords: Word of Mouth (WOM), Price, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Satisfaction.