

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND
CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION
AT AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY***

Oleh

NOVITA

2018410021

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND
CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION
AT AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY***

Oleh

NOVITA

2018410021

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2022

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY**

**THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND
CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION
AT AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY**

Oleh

NOVITA

2018410021

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Jakarta, 25 Februari 2022


Ellena Nurfazria Hidayani, S.E, M.M

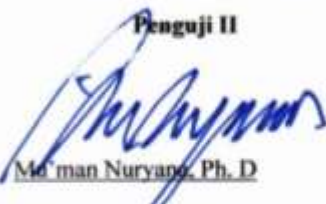
Pembimbing


Drs. Fauzi Baisyir, MM

Penguji I


Resa Nurlaela Anwar, S.E, M.M

Penguji II


Md. Man Nuryana, Ph. D

Dekan Fakultas Ekonomi


Ellena Nurfazria H., S.E, M.M

Penguji III


Dian Anggraeny Rahim, S.E, Msi

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita

NIM : 2018410021

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Suasana Toko Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aeon Mall Jakarta Garden City** yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E, M.M adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka peneliti bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 18 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Novita

ABSTRAK

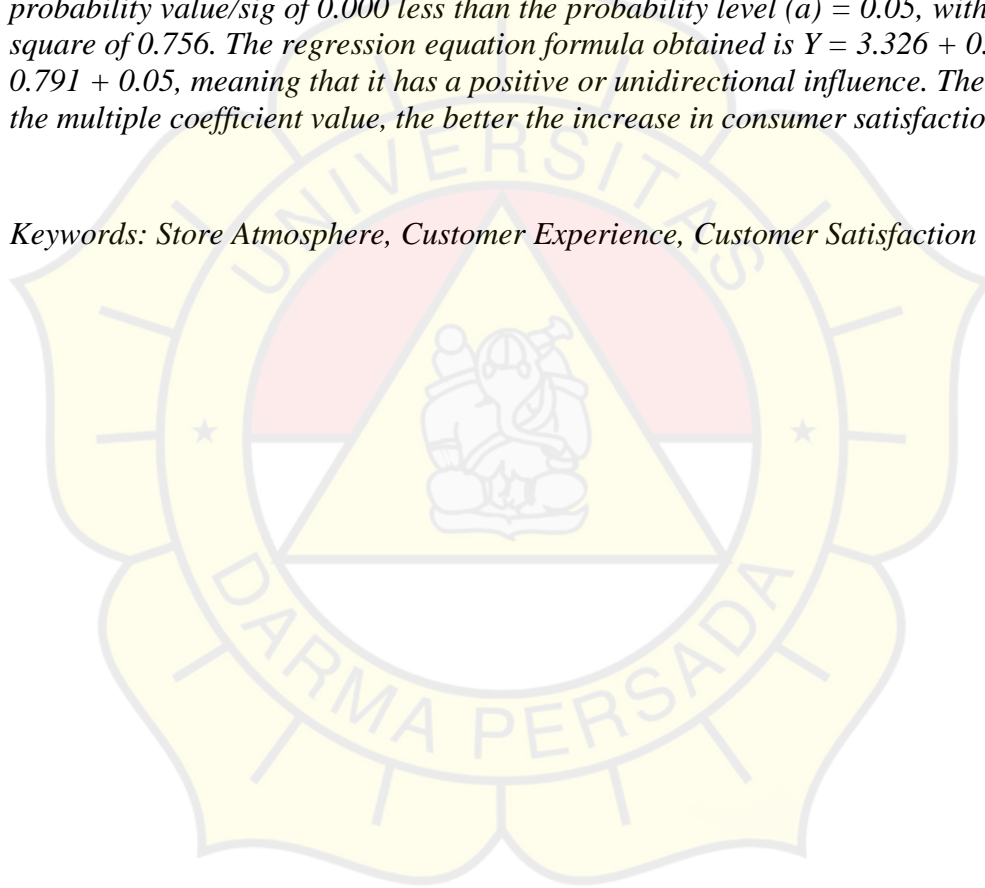
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Suasana Toko (X1) Dan Pengalaman Pelanggan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aeon Mall Jakarta Garden City (Y). Penelitian ini menggunakan metode bersifat kuantitatif. Jumlah responden sebanyak 100 responden yang berkunjung atau berbelanja di Aeon Mall Jakarta Garden City sebanyak minimal 4 kali dalam kurun waktu 2 bulan terakhir. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suasana toko dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan dengan nilai probabilitas/sig 0,000 lebih kecil dari taraf probabilitas (α) = 0,05, dengan R-square 0,756. Adapun rumus persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 3,326 + 0,575 X_1 + 0,791 X_2 + 0,05$, artinya memiliki arah pengaruh yang positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Suasana Toko, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of store atmosphere (X1) and customer experience (X2) on customers at Aeon Mall Jakarta Garden City (Y). This research uses a quantitative method. The number of respondents was 100 respondents who visited or shopped at Aeon Mall Jakarta Garden City at least 4 times in the last 2 months. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the store atmosphere and customer experience have a significant effect either partially or simultaneously with a probability value/sig of 0.000 less than the probability level (α) = 0.05, with an R-square of 0.756. The regression equation formula obtained is $Y = 3.326 + 0.575 + 0.791 + 0.05$, meaning that it has a positive or unidirectional influence. The better the multiple coefficient value, the better the increase in consumer satisfaction

Keywords: Store Atmosphere, Customer Experience, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Suasana Toko Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aeon Mall Jakarta Garden City”**. Penulisan Skripsi merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dala penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya
3. Bapak Sukardi, SE, MM, selaku dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Seluruh Dosen Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses Belajar Mengajar selama masa perkuliahan.

7. Seluruh Staff sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
8. Terkhusus saya ucapkan terima kasih kepada Ikbal Purwanto dengan sangat sabar memberikan dukungan dan motivasi kepada saya selama mengerjakan proses pembuatan skripsi ini.
9. Untuk teman – teman saya Rina, Ariska dan Siska yang memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman – teman karyawan Aeon Store Jakarta Garden City yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, 18 Februari 2022

Penulis

Novita

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.2 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Perumusan Masalah	14
1.2.1 Identifikasi Masalah	14
1.2.2 Pembatasan Masalah	14
1.2.3 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
BAB II	20
LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	20
2.2 Landasan Teori	20
2.1.1 Manajemen Pemasaran	20
2.1.2 Bauran Pemasaran	20
2.1.3 Bauran Ritel	23
2.1.4 Suasana Toko	25
2.1.5 Kualitas Jasa	36
2.1.6 Pengalaman Pelanggan	37
2.1.7 Perilaku Konsumen	42
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	48
2.2 Landasan Empiris	53
2.2 Kerangka Berpikir	57
2.3 Hipotesis Penelitian	59

BAB III	66
METODE PENELITIAN	66
3.1 Metode Yang Digunakan.....	66
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
3.3 Operasional Variabel.....	66
3.4 Sumber Dan Cara Penentuan Data	70
3.4.1 Sumber Data yang Digunakan	70
3.4.2 Populasi dan Sampel.....	71
3.5 Teknik Pengumpulan Data	73
3.5.1 Wawancara.....	73
3.5.2 Kuesioner	74
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	76
3.6.1 Alat Analisis.....	76
3.6.2 Uji Hipotesis.....	82
BAB IV	68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1 Hasil Penelitian	88
4.1.1 Perhitungan Responden	88
4.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian	97
3.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	104
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	108
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	112
4.2 Pembahasan.....	117
4.2.1 Suasana Toko (X1) dan Pengalaman pelanggan (X2), Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	117
4.2.2 Suasana Toko Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	118
4.2.3 Pengalaman Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	119
BAB V	124
HASIL SIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Simpulan	124
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	130

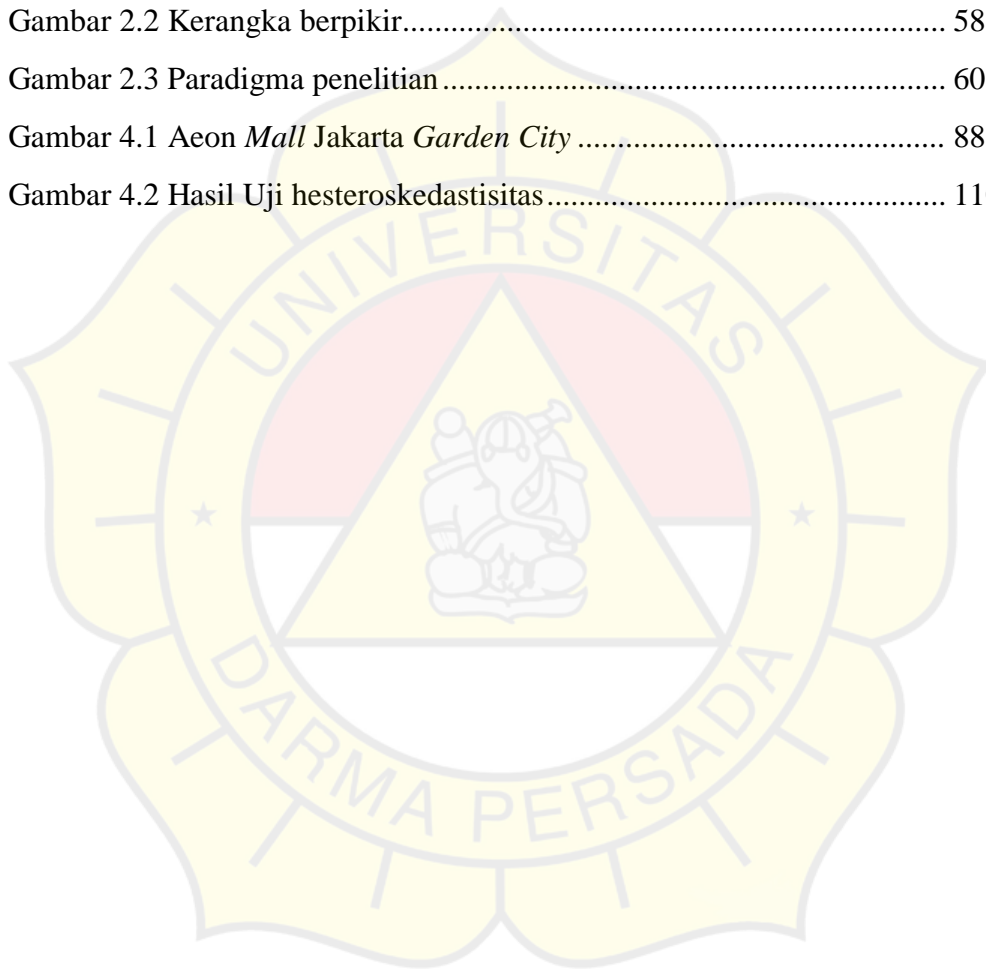
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Retailer yang berada di Kecamatan Cakung	5
Tabel 1.2 Fasilitas tiap retailer yang berlokasi di Kecamatan Cakung	6
Tabel 1.3 Tanggapan responden mengenai suasana toko di <i>Aeon Mall JGC</i>	10
Tabel 1.4 Tanggapan responden mengenai pengalaman Di <i>Aeon Mall JGC</i>	11
Tabel 1.5 Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan Di <i>Aeon Mall JGC</i>	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	54
Tabel 3.1 Operasional Variabel	67
Tabel 3.2 Skala Likert	74
Tabel 3.3 Skala interpretasi nilai hasil tanggapan responden seluruh Variabel	76
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	89
Tabel 4.2 Profil responden berdasarkan usia	89
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	90
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan status pekerjaan	91
Tabel 4.5 Profil responden berdasarkan pengeluaran perbulan	92
Tabel 4.6 profil responden berdasarkan intensitas berkunjung/berbelanja ...	93
Tabel 4.7 Profil responden berdasarkan pengeluaran rata rata setiap berkunjung/berbelanja di <i>Aeon Mall JGC</i>	94
Tabel 4.8 Profil responden berdasarkan alasan berkunjung/berbelanja.....	95
Tabel 4.9 Profil responden berdasarkan alternative <i>Mall</i>	96
Tabel 4.10 Hasil tanggapan responden seluruh variabel.....	97
Tabel 4.11 Rata-rata indikator suasana toko	97

Tabel 4.12 Rata-rata indikator pengalaman.....	100
Tabel 4.13 Rata-rata indikator kepuasan pelanggan	102
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Suasana Toko	104
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Pengalaman Pelanggan	105
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	106
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Suasana Toko	107
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Pelanggan.....	107
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	107
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	109
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	109
Tabel 4.22 Hasil Uji Autokorelasi	111
Tabel 4.23 Hasil Koefisien Determinan Suasana Toko danPengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	112
Tabel 4.24 Hasil Uji F Suasana Toko dan Pengalaman Pelanggan Terhadap kepuasana Pelanggan	113
Tabel 4.25 Hasil Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T).....	114
Tabel 4.26 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	116

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah gerai ritel di Jakarta	4
Gambar 1.2 Hasil Pra survei secara keseluruhan	13
Gambar 2.1 Elemen – elemen <i>store atmosphere</i>	27
Gambar 2.2 Kerangka berpikir.....	58
Gambar 2.3 Paradigma penelitian	60
Gambar 4.1 Aeon <i>Mall Jakarta Garden City</i>	88
Gambar 4.2 Hasil Uji hesteroskedastisitas	110



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Pra Penelitian	131
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	135
Lampiran 3 Tabulasi data identitas responden kuesioner pra penelitian	142
Lampiran 4 Tabulasi data kuesioner suasana toko di Aeon Mall JGC	143
Lampiran 5 Tabulasi data kuesioner Pengalaman pelanggan di Aeon Mall JGC	144
Lampiran 6 Tabulasi data kuesioner kepuasan pelanggan Di Aeon Mall JGC	145
Lampiran 7 Bukti penyebaran kuisioner penelitian	146
Lampiran 8 Tabulasi Data identitas responden kuesioner Penelitian	149
Lampiran 9 Tabulasi data kuesioner penelitian suasana toko.....	161
Lampiran 10 Tabulasi data kuesioner penelitian pengalaman pelanggan.....	164
Lampiran 11 Tabulasi data kuesioner penelitian Kepuasan Pelanggan	167
Lampiran 12 Analisis Deskriptif Variabel Suasana Toko.....	170
Lampiran 13 Analisis Deskriptif Variabel Pengalaman Pelanggan.....	170
Lmpiran 14 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	171
Lampiran 15 Uji Validitas Suasana Toko	172
Lampiran 16 Uji Validitas Pengalaman Pelanggan	173
Lampiran 17 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	175
Lampiran 18 <i>Output spss</i> reliabilitas.....	176
Lampiran 19 Hasil Uji Analisis Asumsi Klasik	177
Lampiran 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	179
Lampiran 21 Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi	181
Lampiran 22 Daftar Riwayat Hidup.....	182