

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN TATA
LETAK TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
*BULKSTORE VERT TERRE YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:
Ririn Ekawati
2000011267

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

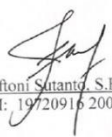
HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN TATA LETAK TOKO
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *BULKSTORE VERT TERRE*
YOGYAKARTA



Pembimbing


Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.
NIPM: 19720916 200002 111 085643

Yogyakarta, 27 September 2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN TATA LETAK TOKO
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *BULKSTORE VERT TERRE*
YOGYAKARTA



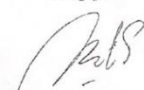
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal: 27 September 2024
Yang terdiri dari
Ketua


Dr. Aftoni Suganto, S.E., M.Si.
NIPM: 19720916 200002 111 085643

Penguji I

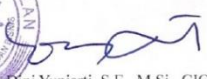
Penguji II


Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
NIPM: 19641105 199204 111 0724598


Musfika Rahmi, S.E., M.Sc.
NIPM: 19800426 201606 011 1496361

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan




Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.
NIPM: 19700620 199601 011 0784345

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Bulkstore* Vert Terre Yogyakarta ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

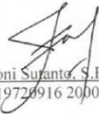
Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 27 September 2024



Ririn Ekawati
NIM: 2000011267

Saksi 1, Ketua Penguji



Dr. Aftoni Suranto, S.E., M.Si.
NIPM: 19720916 200002 111 085643

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
NIPM: 9641105 199204 111 0724598

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.
NIPM: 19800426 201606 011 1496361

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ririn Ekawati
NIM : 2000011267
E-mail : ririn2000011267@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Bulkstore* Vert Terre Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan, baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saat ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 27 September 2024



Ririn Ekawati
NIM: 2000011267

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ririn Ekawati
NIM : 2000011267
E-mail : ririn2000011267@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Bulkstore* Vert Terre Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

☒ Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 27 September 2024



Ririn Ekawati
NIM: 2000011267

Mengetahui
Pembimbing



Dr. Aftoni Satrio, S.E., M.Si.
NIPM: 19720916 200002 111
085643

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
MOTTO	xiii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiv
KATA PENGANTAR.....	xvi
ABSTRAK	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Layanan	9
2. Kualitas Produk.....	10
3. Tata Letak Toko	14
4. Kepuasan Konsumen	16
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesis	20
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
3. Pengaruh Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21

4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Tata Letak Toko Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
D. Model Penelitian	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Sumber Data.....	24
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	25
3. Teknik Sampling.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Skala Pengukuran.....	27
E. Definisi Operasional	28
F. Uji Instrumen	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
G. Teknik Analisis Data	33
1. Analisis Regresi Linier Berganda	33
2. Uji Hipotesis	34
BAB IV	36
ANALISIS DATA	36
A. Analisis Deskriptif.....	36
B. Karakteristik Responden	37
C. Uji Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	43
D. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
2. Uji Hipotesis	46
a) Uji T (Uji Parsial)	46
b) Uji F (Uji Simultan).....	47
c) Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
E. Pembahasan.....	49
1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	49
2. Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	50

3. Pengaruh Tata Letak Toko (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	50
4. Pengaruh Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Tata Letak Toko (X3) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).	51
BAB V.....	52
PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Data Responden	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Produk di Bulkstore Vert Terre	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Tata Letak Toko (X3)	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Uji Parsial)	46
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Follower Instagram Bulkstore di Yogyakarta	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Riset	59
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 3 Hasil Data Responden	66
Lampiran 4 Tabulasi Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
Lampiran 5 Tabulasi Data Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	83
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	87
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Lampiran 9 Hasil Uji T (Uji Parsial)	88
Lampiran 10 Hasil Uji F (Uji Simultan)	88
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89

MOTTO

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release. Knowing what things to keep and what things to release. You can’t carry all things.”

(Taylor Swift)

“And I fell like it’s just an endless effort and an endless push for me, but i know that can’t give up, because it’s something that I really wanna do. So it drives me crazy, it makes me so happy, it gets me mad, it gets me sad, it gets me stressed, and it gets me overly joyed but with all that, like rolling around every time i do something.. it’s just make that much more meaningful.”

(Mark Lee – NCT)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan atas dukungan dari orang-orang tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Meskipun jauh dari kata sempurna, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tercinta Ayahanda H. Sucipto dan Ibunda Hj. Yanti yang selalu bekerja keras dan selalu memberikan segala dukungan dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mengorbankan segalanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga sarjana. Terima kasih Yah, Ma semoga diberikan umur yang panjang.
2. Kedua kakak laki-laki penulis, yaitu Deni Septiyanto dan Dedi Ferdiansah serta kedua kakak perempuan penulis Maya Rizki Amelia dan Nadia Nur Syifa yang telah memberikan nasihat, motivasi dan *support* kepada penulis, serta selalu memberikan bantuan untuk memenuhi kebutuhan selagi penulis merantau sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dirantau.
3. Keponakan-keponakan penulis yang tercinta yaitu Aksara Kanaka Al-Rashka, Kastara Sastra Khevandra, Danial Rafiif Al-Fatih dan Daza Rafisqy Al-Ashari, terima kasih atas kelucuan-kelucuan yang membuat penulis bahagia dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
4. Sahabat penulis, yaitu Shafa Andini yang telah mendengarkan seluruh keluh kesah dan selalu men-*support* penulis selama merantau. Semoga tetap

berteman sampai punya anak-cucu.

5. Teman-teman penulis selama diperkuliahan, yaitu Erisca Mei Pracilia dan Levi Nadia Rosa Putri yang telah menjadi teman terbaik selama masa-masa diperkuliahan, walaupun pertemanan kita singkat tetapi momen-momen tersebut sangat berkesan bagi penulis.
6. Teman-teman KKN penulis, yaitu Fiona Hasanah dan Kurnia Dwi Rahmawati yang telah membantu, mengingatkan dan mendorong penulis untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Seseorang yang tidak kalah penting dalam hidup penulis, Mas Pamungkas yang selalu menemani dan selalu menjadi *support system* penulis, pada hari yang tidak mudah selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, mendengarkan keluh kesah dan berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini serta selalu memberikan dukungan, tenaga, pikiran, materi maupun moril dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Semoga sehat selalu.
8. *Last but not least*, untuk diri sendiri, Ririn Ekawati. Terima kasih karena sudah bertahan dan berjuang sejauh ini dan mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bulkstore Vert Terre Yogyakarta” dengan baik dan tepat waktu. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Maka, dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak dorongan, nasihat, kritik, saran maupun bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.
4. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.
5. Ibu Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasihat selama diperkuliahan.
6. Bapak Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, nasihat, kritik, saran maupun dukungan dimulai dari awal penyusunan skripsi ini hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan yang telah banyak memberikan ilmu

pengetahuan selama perkuliahan.

8. Kedua orang tua, keluarga besar serta sahabat ataupun teman-teman terdekat penulis yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis.
9. Owner pemilik Bulkstore Vert Terre yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada toko tersebut.
10. Seluruh responden-responden yang telah meluangkan waktunya untuk proses pengumpulan data dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 1 Oktober 2024

Ririn Ekawati
NIM 2000011267

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan tata letak toko terhadap kepuasan konsumen pada *bulkstore* Vert Terre Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen *bulkstore* Vert Terre Yogyakarta dengan sampel yang berjumlah 100 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi. Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} 4,861 > t_{tabel} 1,9849$). Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{tabel} 3,452 > t_{tabel} 1,9849$). Tata letak toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} 2,690 > t_{tabel} 1,9849$). Hasil uji f dalam penelitian ini menunjukkan kualitas layanan, kualitas produk, dan tata letak toko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($f_{hitung} 67,130 > f_{tabel} 2,70$).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Tata Letak Toko, Kepuasan Konsumen