



LAPORAN PENELITIAN

JUDUL :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS
SEBLAK PRASMANAN NDAA**

Oleh :

Refi Murniasari	(2112010032)
Dian Kusumaningtyas, M.M.	(0703108302)
Poniran Yudho Leksono, M.M.	(0704047306)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Judul Penelitian | : Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Store Atmosphere dan Lokasi
terhadap Kepuasan Pelanggan
Studi Kasus Seblak Prasmanan
Ndaa |
| 2. Ketua | |
| a. Nama Lengkap | : Refi Murniasari |
| b. NPM | : 2112010032 |
| c. Fak/Prodi | : FEB/Manajemen |
| d. Alamat Rumah | : Jl. Nakula Dsn. Bedrek Utara
Ds. Grogol |
| e. Telp./HP | : 081234974597 |
| f. Email | : refimurniasari@gmail.com |
| 3. Jangka waktu Penelitian | : 6 bulan |
| 4. Pembiayaan | : |
| a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri | : - |
| b. Dari sumber lain | : Rp. 10.000.000 |
| Jumlah Seluruhnya | : Rp 10.000.000 |

Mengetahui,
Kaprodi Manajemen

Restin Melina, M.M.
NIDN. 0721058605



Kediri, 3 Juli 2025
Ketua,

Refi Murniasari
NPM. 2112010032

A blue ink signature of Refi Murniasari.

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini dengan baik.

Laporan penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dengan tersusunnya laporan ini, maka penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan baik kontribusi maupun dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan penelitian ini. Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Zainal Afandi selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr.Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Program Studi Prodi Manajemen.
4. Ibu Dian Kusumaningtyas, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang berkenan membagi ilmu dan membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan baik
5. Bapak Poniran Yudho Leksono, M.M. selaku dosen pembimbing dua yang berkenan membagi ilmu dan membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan baik
6. Ibu Silvia selaku pemilik usaha Seblak Prasmanan Ndaa yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan peneliti untuk melakukan

penelitian.

7. Kepada Alm. Bapak Nyamin dan Almh. Ibu Sinem selaku kakek dan nenek kandung yang penulis banggakan dan telah menjadi sumber semangat dan motivasi utama dalam setiap langkah kehidupan penulis. Penyelesaian ini merupakan awal dari wujud dari harapan dan impian mereka yang kini penulis persembahkan sebagai bentuk cinta, doa, rasa syukur, dan pengorbanan atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan sepanjang hidup penulis.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan dukungan untuk penulis agar dapat menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis selalu berupaya untuk belajar dan memperbaiki diri agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa depan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini, sehingga dapat menjadi referensi serta bahan kajian bagi penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat, terutama dalam bidang pendidikan, meskipun hanya merupakan bagian kecil dari ilmu yang luas.

Kediri, 3 Juli 2025

Refi Murniasari

RINGKASAN

Seblak Prasmanan NDAA merupakan salah satu usaha kuliner yang berdiri sejak tahun 2023 dan dimiliki oleh Ibu Silvi. Usaha ini mengusung konsep prasmanan, di mana pelanggan dapat memilih bahan seblak sesuai selera dan disajikan secara langsung oleh karyawan. Dalam pelaksanaannya, penting untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, agar usaha ini dapat terus berkembang dan mempertahankan loyalitas konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, store atmosphere (suasana toko), dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Seblak Prasmanan NDAA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden yang pernah berkunjung dan membeli seblak di outlet NDAA, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Instrumen penelitian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) store atmosphere juga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, namun (4) secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Seblak Prasmanan NDAA.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Ringkasan	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
BAB 1 Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	6
BAB II Kajian Teori	7
A. Teori Kepuasan Pelanggan	7
1. Definisi kepuasan Pelanggan	7
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	7
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	8
B. Teori Kualitas Pelayanan	8
1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2. Indikator Kualitas Pelayanan	9
C. Teori Store Atmosfer	9
1. Definisi Store Atmosfer	9
2. Indikator Store Atmosfer	10
D. Teori Lokasi	11
1. Definisi Lokasi	11
2. Indikator Lokasi	11
BAB III Metode Penelitian	12
A. Deskripsi Metode Penelitian	12
B. Rincian Proses Pengumpulan Data	12
C. Sasaran Penelitian	13
D. Instrument Penelitian.....	14
1. Uji Validitas.....	16
2. Uji Realibilitas	17
E. Prosedur Analisis Data	19
1. Analisis Deskriptif	19
2. Uji Asumsi Klasik	19
a. Uji Normalitas	20
b. Uji Multikolinearitas	20
c. Uji Heterokedastisitas	21
3. Analisis Regresi Linear Berganda	21
4. Uji Koefisiensi Determinasi ($\text{adjusted } R^2$)	22
5. Uji Hipotesis	22
a. Uji-t (parsial)	22
b. Uji-F	23
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	24
A. Hasil Penelitian	24

1. Analisis Deskriptif	24
a. Gambaran Usaha	24
b. Visi dan Misi.	24
c. Struktur Organisasi	24
2. Karakteristik Responden	25
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	25
3. Deskripsi Data Responden	26
a. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	26
b. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	27
c. Deskripsi Data Variabel Store Atmosfer	29
d. Deskripsi Data Variabel Lokasi	30
4. Uji Asumsi Klasik	31
a. Uji Normalitas	31
b. Uji Multikolinearitas	32
c. Uji Heterokedastisitas	33
5. Analisis Regresi Linear Berganda	34
6. Uji Koefisiensi Determinasi (adjusted R^2)	35
7. Uji Hipotesis	36
a. Uji-t (parsial)	36
b. Uji-F	37
B. Pembahasan	38
1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Seblak Prasmanan Ndaa	38
2. Pengaruh Store Atmosfer pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di seblak Prasmanan Ndaa	39
3. Pengaruh Lokasi Terhadap kepuasan pelanggan di Seblak Prasmanan Ndaa	39
4. Pengaruh Kualitas pelayanan, Store Atmosfer, dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Seblak Prasmanan Ndaa.....	40
BAB V Kesimpulan dan Saran	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
Daftar Pustaka	44
Lampiran	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 : Tabel Skala Likert	14
3.2 : Tabel Kisi-Kisi Koesioner Penelitian.....	15
3.3 : Tabel Uji Validitas	17
3.4 : Tabel Uji Reabilitas	18
4.1 : Tabel Karakteristik Responden berdasarkan usia	25
4.2 : Tabel responen berdasarkan frekuensi pembelian	26
4.3 : Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	26
4.4 : Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	27
4.5 : Deskripsi Data Variabel Store Atmosphere	29
4.6 : Deskripsi Data Variabel Lokasi	30
4.7 : Tabel Uji Normalitas	32
4.8 : Tabel Uji Multikolineritas	33
4.9 : Tabel Uji Heteroskedastisitas	34
4.10 : Tabel Analisis Regresi Linier Berganda	34
4.11 : Tabel Uji R.....	35
4.12 : Tabel Uji t (Parsial).....	36
4.13 : Tabel Uji F (Simultan).....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 : Makanan Favorit	1
4.1 : Struktur Organisasi.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

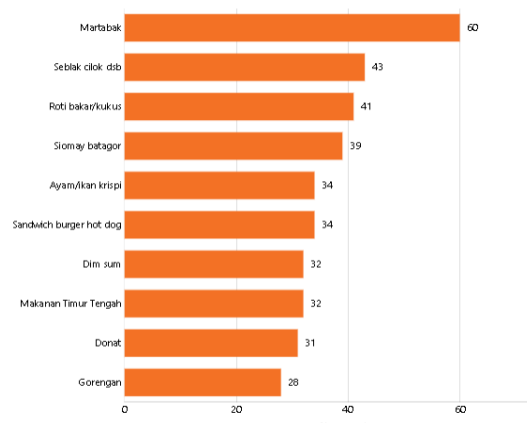
Lampiran	Halaman
1 : Surat Izin Penelitian	50
2 : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	51
3 : Tabulasi Data	52
4 : Instrumen Penelitian.....	55
5 : Dokumentasi	58
6 : Artikel yang Dipublikasi	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia kuliner saat ini semakin beragam dengan berbagai jenis makanan yang menggabungkan tradisi dan kreativitas. Tidak hanya menawarkan hidangan lezat, tetapi juga memberikan pengalaman baru yang menarik bagi konsumen. Tren makanan yang unik dan kreatif kini semakin diminati oleh berbagai kalangan, terutama generasi muda yang dikenal memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap berbagai jenis kuliner, serta keinginan untuk mencoba sesuatu yang baru dan berbeda. Keinginan ini memunculkan konsep makanan yang tidak hanya menggugah selera tetapi juga memberikan nilai lebih dalam pengalaman makan itu sendiri.



Sumber: Databoks 2022

Gambar 1.1 Data Makanan Favorit

Berdasarkan diagram diatas menggambarkan preferensi makanan favorit, seblak menempati posisi kedua dengan perolehan 48% suara dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa seblak merupakan salah satu makanan yang sangat digemari di kalangan masyarakat, mencerminkan popularitasnya yang terus meningkat. Keberhasilan seblak dalam meraih posisi ini dapat dilihat sebagai indikasi pentingnya faktor cita rasa dan kekhasan dalam menentukan pilihan makanan favorit masyarakat.

Salah satu contoh kuliner yang belakangan ini menarik perhatian adalah

seblak, sebuah hidangan khas Jawa Barat yang memiliki cita rasa pedas dan gurih yang memanjakan lidah. Seblak dikenal karena kelezatannya yang unik, terbuat dari kerupuk basah yang dimasak dengan bumbu pedas dan diberi berbagai topping seperti sosis, sayuran, daging, hingga telur. Hidangan ini menawarkan kombinasi yang khas dan tekstur yang memikat, menjadikannya sangat populer di kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang menyukai makanan dengan rasa yang kuat dan berani.

Seiring berjalannya waktu, seblak mengalami berbagai pilihan yang membuatnya semakin menarik, salah satunya adalah konsep seblak prasmanan. Konsep ini memberikan pengalaman kuliner yang lebih personal, di mana pelanggan memiliki kebebasan untuk memilih dan menyesuaikan topping serta bahan-bahan yang ada sesuai dengan selera pribadi. Dengan hadirnya konsep prasmanan, pelanggan dapat merasakan sensasi kebebasan dan membuat pengalaman makan menjadi lebih fleksibel dan interaktif. Hal ini, pada gilirannya, turut memengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih tempat makan. Pelanggan tidak hanya tertarik pada konsep penyajian makanan, tetapi juga pada pengalaman yang ditawarkan memungkinkan untuk lebih terlibat dalam proses pembuatan hidangan sesuai dengan preferensi masing-masing.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan suatu bisnis. Muhammad, Oswari, and Hastuti (2021) Kepuasan konsumen adalah repon seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Riztando (2020) Perhatian terhadap konsumen, dengan memahami keinginan, kebutuhan, dan kepuasan mereka, sangat penting untuk mencapai keberhasilan usaha di tengah persaingan yang semakin ketat saat ini. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu menyajikan sesuatu yang bernilai dan memberikan pengalaman yang berkesan bagi konsumen, melalui pelayanan yang sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Rohaeni and Marwa (2020) kualitas pelayanan erat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Puas tidaknya seorang pelanggan dapat dilihat setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan sesuai akan harapannya,

kinerja yang baik dan cocok dengan harapannya membuat pelanggan puas dan tidak menutup kemungkinan dan setia lebih lama.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Utomo dan Riswanto (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Kecepatan, keramahan, dan kemampuan staf untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah beberapa aspek kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan menurut (Ekobis et al. 2022) Selain itu, pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif akan meningkatkan kenyamanan pelanggan dan tentunya dapat terciptanya rasa nyaman dan puas untuk kembali berlangganan (L.W. Putri et al, 2023). Seblak prasmanan yang menawarkan pengalaman lebih personal dan interaktif cenderung memberikan kesan positif kepada pelanggan, meningkatkan kemungkinan untuk kembali lagi. Ini dibuktikan oleh Izzuddin and Muhsin (2020) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain oleh Riztanto (2020) juga menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kedai Ibu Surakarta. Namun ada perbedaan hasil dengan penelitian yang dilakukan Azhari and Parhusip (2021) yang menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan. Perbedaan hasil ini dapat terjadi karena adanya variasi dalam bentuk pelayanan yang diberikan, misalnya perilaku staf yang kurang ramah atau terkesan acuh, yang secara tidak langsung dapat memengaruhi persepsi dan kenyamanan pelanggan. Hal ini relevan untuk ditinjau lebih lanjut pada Seblak Prasmanan NDAA sebagai usaha kuliner yang mengedepankan pelayanan langsung kepada pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, store atmosphere atau suasana toko juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lingkungan toko yang menarik dan nyaman akan menciptakan pengalaman makan yang lebih menyenangkan serta berperan penting dalam membangun emosional dengan pelanggan. Atmosphere membentuk suasana atau perasaan di suatu tempat yang

berhubungan dengan tata letak, bau, warna, furniture, emosi rasa nyaman, santai, kenyamanan. Yulianti, Baehaqi, and Bangsa (2023) menyatakan bahwa suasana toko dapat memengaruhi emosi dan perilaku pelanggan. Elemen seperti desain interior, pencahayaan, dan musik dapat menciptakan suasana yang nyaman dan menarik, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan. Namun, tidak semua usaha mampu menghadirkan atmosfer yang ideal. Pada Seblak Prasmanan NDAA misalnya, area kasir dan tempat penyajian topping yang menyatu terkadang menyebabkan antrean yang berdesakan dan suasana yang kurang tertata rapi. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kenyamanan pelanggan. Menurut penelitian dari Fitri L et al. (2023) store atmosphere Ayam Cinderalas Penyet Bagan Batu Kabupaten Rokan Hilir berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Binaraesa, Hidayat, and Lestariningsih (2021) yang menyatakan Store Atmosphere merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dewi and Leksono (2021) juga berpendapat atmosphere signifikan terhadap kepuasan pelanggan Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Yulianti, Baehaqi, and Bangsa (2023) yang menyimpulkan store atmosphere tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Lokasi yang strategis dan mudah diakses juga menjadi pertimbangan penting dalam kepuasan pelanggan. Lokasi juga berperan penting dalam menarik pelanggan. Lokasi yang strategis, aman dan mudah dijangkau dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Lokasi dapat mempengaruhi perasaan, pemikiran, dan tanggapan konsumen mengenai pemilihan tempat dan pembelian konsumen. Tanggapan yang dirasakan oleh konsumen mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan dari konsumen yang datang Riztanto (2020). Dalam penelitian Dimas and Soliha (2022) ditemukan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan dapat diartikan semakin strategis lokasi maka semakin meningkat kepuasan pelanggan pada My Kopi O Semarang. Dalam penelitian Riztanto (2020) juga dinyatakan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kedai Ibu

Surakarta. Akan tetapi berbeda dari hasil penelitian Nikinus et al. (2021) yang menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya faktor-faktor kontekstual yang mungkin memengaruhi persepsi konsumen terhadap lokasi. Pada Seblak Prasmanan NDAA misalnya, meskipun berada di lokasi yang strategis dan cukup ramai, keterbatasan lahan parkir dan posisinya yang sangat berdekatan dengan jalan raya dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian pelanggan.

Seblak Prasmanan Ndaa merupakan salah satu usaha seblak yang berada di wilayah Kecamatan Grogol tepatnya di Jl. Jawa Dusun Sembak Desa Grogol yang juga menawarkan konsep penyajian sistem prasmanan dimana konsumen ambil isian atau topping seblak yang bermacam jenis sesuai selera setelahnya membayar sesuai dengan topping yang diambil. Seblak prasmanan ndaa menjadi salah satu seblak yang cukup ramai dan digemari oleh masyarakat sekitar. Wilayah Kecamatan Grogol sendiri juga terdapat beberapa pesaing yang juga membuka seblak prasmanan diantaranya Seblak Bilqis Prasmanan (Desa Sonorejo), Juragan Seblak Prasmanan Kediri (Desa Cerme), Seblak Prasmanan Mbak Ndut (Desa Sonorejo), Seblak Ngambek (Jl Raya Kediri-Nganjuk). Dengan adanya pesaing ini menjadikan sebuah tantangan bu Silvi selaku pemilik seblak prasmanan ndaa untuk lebih kreatif dalam bersaing menarik konsumen dan memenuhi kepuasan para pelanggan untuk dapat kembali datang membeli lagi.

Namun pada saat peneliti melakukan pra survei pengamatan dan berinteraksi langsung dengan beberapa pelanggan dan juga informasi dari pengalaman pelanggan yang pernah membeli di seblak prasmanan ndaa ini ditemukan adanya faktor-faktor dari segi *kualitas pelayanan* mulai dari memasak dan penyajian yang terbilang masih lambat karena kurangnya tenaga memasak yang hanya berjumlah 2 orang melayani banyaknya pesanan membuat pelanggan lama menunggu, servis pelayanan yang terkesan judes dan kurang senyum. *Store atmosphere* yang cenderung kurang nyaman dengan suasana atau tata letak yang kurang pas seperti area antara kasir, bahan baku seblak, dan tempat duduk bagi pelanggan takeaway yang jadi satu

ruang menyebabkan adanya ketidaknyaman karena sempit dan berdesakan. Dan terakhir dengan *lokasi* area tempat parkir di seblak prasmanan ndaa ini kurang strategis karena bersebalahan langsung dengan jalan besar apalagi saat kedatangan pembeli yang banyak ini akan semakin tidak tertatanya kendaraan sehingga kurang aman.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Seblak Prasmanan Ndaa”**

B. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan sebagai:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Prasmanan Ndaa
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *store atmosphere* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Prasmanan Ndaa
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Prasmanan Ndaa
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Prasmanan Ndaa baik secara parsial maupun simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Dahlia, Bambang Setiaji, Jarkawi Jarkawi, Kadek Primadewi, Umami Habibah, Theresia Lounggina Peny, Kiki Pratama Rajagukguk, Derry Nugraha, Wiena Safitri, Abdul Wahab, Zulfiah Larisu, and Firdaus Yuni Dharta. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Andria, Dewi Putu Vriska, Agung A. A. Putu, and Prayoga I. Made Surya. 2021. "Pengaruh Store Atmosphere, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Langkah Coffee Shop." 2:102–8.
- Arinal, Husna. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kualitas Produk dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan Pada AYAM Geprek Warung Endus Sibuya Arinal." 1(2):311–20.
- Azhari, M. Syachdan, and Austin Alexander Parhusip. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Fritto Chicken Di Kota Medan." 4(April):226–39.
- Binaraesa, Ni Nyoman Padang Cakra, Imam Hidayat, and Marsudi Lestariningsih. 2021. "Store Atmosphere Memoderasi Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya)." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 15(2):61–68. doi: 10.9744/pemasaran.15.2.61-68.
- Darwin, Muhammad, Marianne Reynelda Mamandol, Salman Alparis Sormin, Yuliana Nurhayati, Hardi Tambunana, Diana Sylvia, I. Made Dwi Mertha Adnyana, Budi Prasetyo, Pasionista Vianitati, and Antonius Adolf Gebang. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Dewi, D. A. R., & Leksono, P. Y. (2021). Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Produk, Harga, Dan Atmosphere Pada Café Favorite Di Bangunjaya. *Seminar Nasional Manajemen ...*, 1028–1033. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/753%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/download/753/887>
- Dimas, Dwi Kurniawan, and Euis Soliha. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang." *YUME: Journal Manager* 5(1):348–58. doi: 10.37531/yume.vxix.553.
- Ekobis, Jurnal, Kajian Ekonomi, Dan Bisnis, Issn Cetak, and Issn Online. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Granat

Mas Aziz Cabang Bukit Lama Palembang Riri Hanifa¹; Noprian²; Saudi Berlian³.” 6(1):84–102.

Elia, Ardyan, and Dkk. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.

Ema Fitri L et al., (2023). 2023. “The Influence of Store Atmosphere on Customer Satisfaction Toward ‘Penyet Chicken’ Cindelaras Bagan Batu, Rokan Hilir Regency.” *Jurnal PubBis* 7(1):1. doi: 10.35722/pubbis.v7i1.722.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS 25 Edisi 9* Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2023). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/3738%0Ah>
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/download/3738/2937>

Incim, Resto, Alahan Panjang, Uji Regresi Berganda, Uji F. Hasil, Penelitian Variabel, Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Kesiediaan Merekomendasikan, Resto Incim, Alahan Panjang, Resto Incim, Alahan Panjang, Resto Incim, Alahan Panjang, and Kata Kunci. 2023. “Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Incim Alahan Panjang.” 5(1):15–28.

Indartini, Mintarti, and Mutmainah. 2024. *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi Dan Regresi Linier Berganda*. Vol. 14. Cetakan 1. edited by H. Warnaningtyas. Klaten: Penerbit Lakeisha.

Indrasari, Dr. Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.

Izzuddin, Ahmad, and Muhammad Muhsin. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Sate Kelinci Mas Asep Di Jember).” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 6(1):72–78. doi: 10.32528/jmbi.v6i1.3536.

Majid, Abdul, Achmad Fazal V, Afifah Eka Oktavianti, Mya Anda Rista, and Dini Santika. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan).” *Management, and Business Research* 2(1):214–26.

Muhammad, Yusuf, Teddy Oswari, and Erni Hastuti. 2021. “Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Mc Donal's Di Kota Depok.” 15:46–52.

- Nasrul Efendi, Tya Wildana Hapsari Lubis, and Sugianta Ovinus Ginting. 2023. "Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi* 28(2):197–215. doi: 10.24912/je.v28i2.1626.
- Nikinus, Koyoga, Ismail Andi Muhammad, Ratih Pispitorini, and Wiguna Ardhitya Alam. 2021. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Makan Bakso Kabut Kabupaten Jember." 1(2):89–94. doi: 10.25047/jmaa.v1i1.3.
- Nurjaya, Nurjaya, Heri Erlangga, Ahmad Syarif Iskandar, Denok Sunarsi, and Rofiq Noorman Haryadi. 2019. "Pengaruh Promosi Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pigeonhole Coffee Di Bintaro Tangerang Selatan." *Jurnal Tadbir Peradaban* 2(2):147–53. doi: 10.55182/jtp.v2i2.171.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Keti. Lumajang: Widya Gamma Press.
- Pio, J., Mamuaya, N. C., & Angmalisang, S. (2022). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Janji Jiwa Jilid 667 Tomohon. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 2019–2030. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2686>
- Putri, Anastasia Dwi, Bulan Prabawani, and Widayanto Widayanto. 2023. "Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Coffee Shop Pijar: Studi Pada Coffee Shop Pijar Di Tembalang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 12(1):70–80. doi: 10.14710/jiab.2023.36949.
- Putri, L. W., Kusumaningtyas, D., & Raharjo, I. B. (2023). Pengaruh CRM, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II Program Studi Manajemen*, 2, 516–525.
- Putri, Yulita Nabila, and Endang Sutrisna. 2023. "Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ER Cofffe Pekanbaru." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5(1):99–111. doi: 10.47467/elmal.v5i1.3406.
- Rahmi, Sufitrayati, Nelly, Zalikha, and Riska. 2024. "Pengaruh Store Atmosphere , Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warkop Opik." 3(2):852–63.

- Rijali, Nadi Fikri, and Emy Rahmawati. 2022. "Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Owners Store Tanjung Tabalong." 11(1).
- Riztonto, A. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Kedai Ibu Di Surakarta." *Publikasi Ilmiah*.
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. 2020. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Amsir Management Journal* 1(1):46–58. doi: 10.56341/amj.v1i1.202.
- Septiana, Retno, and Bangun Putra Prasetya. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Seblak Pasta Taman Siswa." *Manajemen Kreatif Jurnal* 2(2):60–72.
- Sofyan, C., J. L. Sepang, and S. Loindong. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada WHT'S UP Café Manado The Effect of Work Experience, Compensation, and Motivation on Employee Performance in PT.Unilever Tbk at Manado." 7(3):4230–40.
- Sogen, Priskila M. .., Markus Bunga, Yosefina K. I. .. Dhae, and Ronald P. .. Fanggidae. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Kota Kupang." *Proceedings ...* 1(2016):681–93.
- Susilowati, Ratna. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Bakso Gajah Mungkur Mas Bejo Wonogiri Jakarta." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(04):54–63. doi: 10.56127/jukim.v1i04.155.
- Syariah, Manajemen Bisnis, U. I. N. Sayyid, Ali Rahmatullah, Manajemen Bisnis Syariah, U. I. N. Sayyid, and Ali Rahmatullah. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mekar Sari Di Kabupaten Trenggalek Gilang Permata Muhammad Alhada Fuadilah Habib." 2(2).
- Syarifuddin, and Al Saudi Ibnu. 2022. *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS*. edited by S. Al Saudi. Palangkaraya: Bobby Digital Center.
- Widiastusi, and Risqy Aziz Basuki. 2021. "Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating." 105(3):129–33.
- Widodo, Slamet, Festy Ladyani, La Ode Asrianto, Rusdi, Khairunnisa, Sri Maria Puji Lestari, Dian Rachma Wijayanti, Ade Devriany, Abas Hidayat, Dalfian,

Sri Nurcahyati, Tessa Sjahriani, Armi, Nurul Widya, and Rogayah. 2023. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Cetakan Pe. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.

Wijaya, Alief Andhika, Mohammad Maskan, Administrasi Niaga, and Politeknik Negeri Malang. 2023. “Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Di Resto Man-Nyaman Kota Sumenep.”

Yulianti, Lina, Muhammad Baehaqi, and Universitas Putra Bangsa. 2023. “Pengaruh Keragaman Produk , Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pusaka Indah Swalayan.” 5(1):94–105.

Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan. 2020. *Teori, Metode Dan Praktik Penelitian Kualitatif*. Vol. 7.

Zaini, Ahmad Afan. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Pada Konsumen ‘ Warung Bek Mu 2 ’ Banjarnyar Paciran Lamongan).” 02(02):47–54.