

**PENGARUH KESADARAN MEREK KUALITAS PRODUK  
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Alexander Ray Saputra

NPM: 180324576

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA**

**YOGYAKARTA**

Skripsi

**PENGARUH KESADARAN MEREK KUALITAS PRODUK  
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TAHUN 2023**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Alexander Ray Saputra

NMP : 180324576

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal 7 Agustus 2023

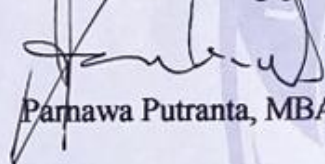
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen

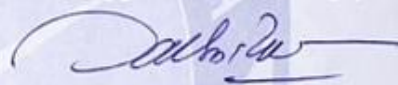
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

Ketua Panitia Penguji



Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, SE., MBA



Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI.

Yogyakarta, 15 Agustus 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN MEREK KUALITAS PRODUK**

**KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**



**Disusun oleh:**

**Alexander Ray Saputra**

**NPM: 180324576**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Parnawa Putranta". The signature is fluid and cursive, with a prominent initial "M" and "P".

**M. Parnawa Putranta. MBA., Ph.D.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KESADARAN MEREK KUALITAS PRODUK**

### **KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK**

### **TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan telah disetujui oleh dosen pembimbing saya. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam penelitian ini. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruh skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yang Menyatakan :



Alexander Rey Saputra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh kesadaran merek kualitas produk kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan” sebagai pemenuhan persyaratan akhir untuk menempuh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan penting dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan penyertaan-Nya selalu menemani penulis, dan mendampingi penulis dari awal hingga akhir proses penelitian.
2. Keluarga yang telah mendukung dan mendoakan kelancaran pengerjaan skripsi ini
3. Bapak M. Parnawa Putranta MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing dan membantu penulis dalam proses pelaksanaan skripsi dari awal hingga akhir.
4. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan dan pembantu penulis (Erick, Ari, Aris, dan Vincent) yang telah menemani dan membantu penulis selama bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih ada beberapa kesalahan dalam penulisan. Semoga kedepannya penulis dapat menyelesaikan laporan penulisan dengan lebih baik lagi. Penulis memohon maaf jika masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Dengan selesainya skripsi ini penulis berharap dapat memberikan manfaat serta pengetahuan bagi para pembaca dan peneliti yang akan melakukan penelitian serupa.

Yogyakarta, 7 Juli 2023

  
Alexander Ray Saputra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat/Kontribusi Penelitian.....	3
1.5 Lingkup Penelitian.....	4
1.6 Sistemastika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Kesadaran Merek.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan.....	9
2.4 Kualitas Produk.....	11
2.5 Lingkungan Fisik.....	13
2.6 Hipotesin Penelitian.....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Konteks Penelitian.....	17
3.3 Populasi & Sampel.....	17

3.4 Instrumen Penelitian.....	18
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.6 Metode Pengujian.....	21
3.7 Metode Analisis Data.....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
4.1 Pengujian Instrumen.....	23
4.2 Analisis Deskriptif .....	26
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
4.4 Pembahasan.....	35
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Implikasi Manejerial .....	38
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	40
5.4 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>



**DAFTAR TABEL**

Table 4.1 .....24

Tabel 4.2 .....25

Tabel 4.3 .....27

Tabel 4.4 .....29

Tabel 4.5 .....29

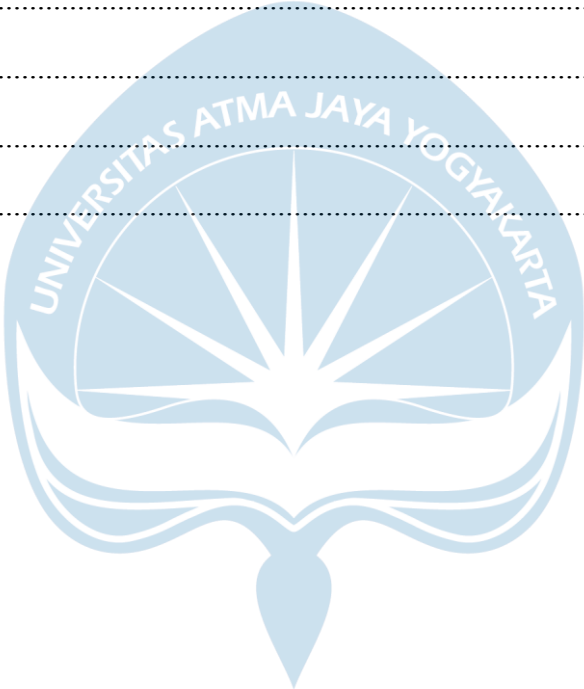
Tabel 4.6 .....30

Table 4.7 .....31

Tabel 4.8 .....32

Tabel 4.9 .....32

Tabel 4.10 .....34





**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN .....	44
LAMPIRAN II UJI VALIDITAS .....	48
LAMPIRAN III UJI REABILITAS .....	51
LAMPIRAN IV UJI REGRESI BERGANDA.....	52



**PENGARUH KESADARAN MEREK KUALITAS PRODUK  
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**Disusun oleh:**

**Alexander Ray Saputra**

**NPM: 180324576**

**Pembimbing:**

**M. Parnawa Putranta. MBA., Ph.D.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran merek, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari para pelanggan dari kedai kopi Terang Bintang yang datang ke kedai kopi Terang Bintang sebanyak 100 data. Metode analisa yang digunakan adalah metode analisis linear berganda.

Hasil uji dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara kesadaran merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kesadaran merek, kualitas produk, kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan