

**PENGARUH PRODUK, SUASANA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNK UPNORMAL
PALEMBANG**



**Oleh :
Meitriyani
Nim : 1526200124**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah untuk memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

TAHUN 2019



PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang
30126

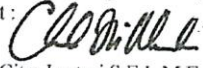



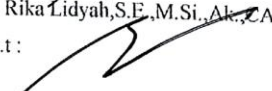

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH

Judul Skripsi : Meitriyani
Nim/Program Studi : 1526200124 / S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Suasana dan Lokasi Terhadap Kepuasan
Pelanggan Warunk Upnormal Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 05 September 2019

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Chandra Zaky Maulana, M.M t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Citra Lestari, S.E.I., M.E. t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Erdah Litriani, S.E., M.Ec, Dev t.t: 
Tanggal	Ketua	: Rika Lidyah, S.E., M.Si., Ak., CA t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Aryanti, S.E., M.M t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meitriyani
Nomor Induk Mahasiswa : 1526200124
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya ilmiah sendiri dengan judul **“Pengaruh Produk, Suasana dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Palembang”** kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Agustus 2019
Saya yang menyatakan,


Meitriyani
NIM. 1526200124



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Produk, Suasana dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal Palembang

Ditulis oleh : Meitriyani

Nim : 1526200124

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

Palembang, September 2019
Dekan,


Dr. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP. 197011261997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Produk, Suasana dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Unormal Palembang

Yang ditulis Oleh :

Nama : Meitriyani
NIM : 1526200124
Program : SI Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada fakultas ekonomi dan bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan ujian *Munqasyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I

Chandra Zaki Maulana, M.SI
NIP. 19712232009121002

Palembang, Agustus 2019
Pembimbing II

Citra Lestari, S.E.I., M.E
NIK.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Percayalah lelahmu hari ini akan membuatmu tersenyum kelak nantinya”

(Meitriyani)

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikanmu sendiri”

((QS. Al Ankabut : 6)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyiroh: 6)

Kupesembahkan kepada :

- Mama Syuryani dan Papa Mursalin yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan bimbingannya.
- Saudaraku yang tersayang Madona Safitri, Marizon Syahputra, Ratna Karni,S.Pd, dan Malati Fitri Amd yang telah memberi semangat kepadaku.
- Sahabat-sahabatku dan teman seperjuanganku.
- Pembimbing terbaikku Bapak Chandra Zaki Maulana, M.M dan Ibu Citra Lestari, S.E.I, M.E
- Almamater Tercinta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk, suasana dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Waruk Upnormal Palembang. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner yang menggunakan Skala Likert. Dengan menggunakan metode *Random Sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa produk, suasana dan lokasi berpengaruh parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : produk, suasana dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	Sla>'	Sl	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H}a>'	H{	h dengan titik di atasnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Zla>'	Zl	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik di bawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Komater balik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-

ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
هـ	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda Syad | d | ah, ditulis lengkap أحمدية :ditulis Ahmadiyyah

C. Ta' Marbutah di akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia.

جمعة : ditulis jamaā'ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.

نعمة الله : ditulis ni'matullāh

زكاة الفطر : ditulis zakātul – fithri

D. Vokal Pendek

- a. Fathah ditulis a,
- b. Kasrah ditulis i, dan
- c. dhammah ditulis u.

E. Vokal Panjang

1. a ditulis a ,
2. i panjang ditulis i, dan
3. u panjang ditulis u,

masing-masing dengan tanda (◌) di atasnya.

F. Vokal rangkap

- a. (اي) = ay
- b. (يي) = iiy
- c. (او) = aw
- d. (وو) = uuw

G. Vokal-vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أنتم :ditulis ‘antum

معنث :ditulismu’annas |

H. Kata Sandang Alief +Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah ditulis al-

القرآن : ditulis al-Qur’an

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf i diganti dengan huruf syamsiyah yang mengikutinya

الشعنة : ditulis asy-syī’ah

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

J. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya adalah serangkaian tersebut

شيخ الاسلام : ditulis syaikhul-Islām atau syaikhul – Islām

K. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmutullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk, Suasana dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Palembang”**, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Sholawat serta Salam selalu tercurahkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlaknya, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Aamiin

Selanjutnya dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari masih tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua Orang Tua, Mursalin dan Syuryani yang selalu menjadi motivasi hidup penulis. Terima kasih atas setiap do'a yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Qodariah, M. H. I selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
4. Ibu Titin Hartini, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Chandra Zaki Maulana, M.M dan Ibu Citra Lestari, S.E.I, M.E selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
7. Segenap Dosen, dan Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama ini.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan do'a, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat ganda kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aminnn

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, September 2019

Penulis,

Meitriyani
Nim 1526200124

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
NOTA DINAS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematis Penulisan.....	15
BAB II KAJIAN TEORITIS	17
A. Landasan Teori.....	17
1. Kepuasan pelanggan	17
2. Produk.....	20
3. Suasana	22
4. Lokasi.....	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Definisi Operasional Variabel.....	33
1. Variabel Bebas	33
2. Variabel Terikat	33
B. Objek Penelitian	35
C. Jenis dan Sumber Data	35
1. Jenis Data	35
2. Sumber Data	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Uji Instrumen Kuisisioner	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B. Analisis dan Pembahasan	48
1. Hasil Uji Kualitas Data	49
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
BAB V KESIMPULAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2 Kerangka Penelitian	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Produk.....	49
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Suasana	49
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Lokasi	50
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.7 Uji Kolmogrov-Smirnov	54
Tabel 4.8 Uji Heterokedestisitas	55
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran Penelitian	28
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2.1 Uji Validitas Variabel Produk	76
Lampiran 2.2 Uji Validitas Variabel Suasana.....	76
Lampiran 2.3 Uji Validitas Variabel Lokasi	77
Lampiran 2.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	77
Lampiran 3.1 Uji Reliabilitas Variabel Produk.....	78
Lampiran 3.2 Uji Reliabilitas Variabel Suasana	78
Lampiran 3.3 Uji Reliabilitas Variabel Lokasi	78
Lampiran 3.4 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Lampiran 4.1 Uji Normalitas	79
Lampiran 4.2 Uji Multikolinieritas	80
Lampiran 4.3 Uji Heterokedesitas	80
Lampiran 6 Uji Analisis Linear Berganda	80
Lampiran 6.1 Uji t.....	80
Lampiran 6.2 Uji F.....	81
Lampiran 7.1 Data Penelitian Produk	82
Lampiran 7.2 Data Penelitian Suasana.....	86
Lampiran 7.3 Data Penelitian Lokasi.....	90
Lampiran 7.4 Data Penelitian Kepuasan Pelanggan	94