

**PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN ATMOSFER TOKO TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI MM LINDA JAYA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh:

BASTIAN YUSUF

NPM. 1901110506

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2023

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : BASTIAN YUSUF
No.Pokok/NIM : 1901110506
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Tingkat Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Di MM Linda Jaya

Pembimbing Skripsi

Tanggal 17-10-2023

Pembimbing I


Rudi Chairudin, S.E., MP.
NIDN. 0202026201

Tanggal 17-10-2023

Pembimbing II


Yun Suprani, S.E., M.Si.
NIDN. 0207066701

76/PS/DFEB/23

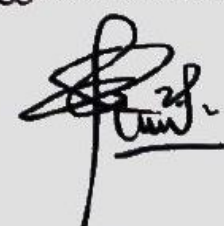
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 17-10-2023

Ketua Program Studi
Tanggal 17-10-2023



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., AK.CA. CSRS
NIDN. 0205026401


Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN. 0222096301

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : BASTIAN YUSUF
No.Pokok/NIM : 1901110506
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Di MM Linda Jaya

Pembimbing Skripsi

Tanggal 17-10-2023

Ketua Penguji


Rudi Chairudin, S.E., MP.
NIDN. 0202026201


Tanggal 17-10-2023

Penguji I


Yun Suprani, S.E., M.Si.
NIDN. 0207066701

Tanggal 16-10-2023

Penguji II


Liliana, S.E., M.Si.
NIDN. 0214066501

76 /PS/DFEB/ 23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 17-10-2023

Ketua Program Studi
Tanggal 17-10-2023



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., AK.CA. CSRS
NIDN. 0205026401


Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN. 0222096301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Beradaptasilah, hidup ini keras buktikan dirimu kuat yang membedakan pemenang dan pecundang hanya satu pemenang tau cara berdiri saat jatuh sedangkan pecundang lebih nyaman tetap ada pada posisi jatuh”

“Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

“Prosesnya mungkin bikin lelah, tapi dengan Bismillah InsyaAllah endingnya Alhamdulillah”

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan” (QS Al-insyirah : 5-6)

Persembahan:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah Subhanahu Wa Ta'ala
- ❖ Ayah dan Mamak tercinta
- ❖ Abang dan Adik tersayang
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsiku
- ❖ Dosen Pembimbing Akademikku
- ❖ Tempatku Mengabdikan Bekerja
- ❖ Almamaterku

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bastian Yusuf
NPM : 1901110506
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata (S.1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 September 2023



Bastian Yusuf

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘Alamin segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan rasa syukur yang luar biasa atas nikmat sehat, nikmat iman, nikmat islam dan berkat rahmat hidayah-Nya pula sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Di MM Linda Jaya”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajiannya yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan serta kemampuan yang penulis miliki. Tetapi dengan bantuan, bimbingan, masukan dan dorongan semangat serta kesabaran yang diberikan oleh semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan jadwal waktu yang telah direncanakan.

Dengan selesainya penelitian ini, penulis mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr .Msy. Mikial, S.E, M.Si, AK.CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E,M.Si selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah, S.E, MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

5. Bapak Rudi Chairudin, S.E, MP. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berusaha keras untuk memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yun Suprani, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah berusaha memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Hisbullah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga terselesaikan skripsi ini.
8. Pimpinan MM Linda Jaya KM18 Kabupaten Banyuasin yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian dan membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Mamak dan Ayah tercinta yang selalu mendoakan, abang dan adik tersayang yang selalu memberi dukung moral maupun materil.
10. Meylan Utrihalia, S.E, teman-teman dan sahabat seperjuangan kuliah yang selalu memberikan semangat dan bantuan khususnya kepada saudara Rizky Ramadan,S.E dan Ipan Saputra, S.E.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga pada tahap akhir.

Palembang, 15 September 2023

Bastian Yusuf

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Variasi Produk.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Atmosfer Toko	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Penelitian Lain yang Relevan	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu	24
3.1.1 Tempat Penelitian.....	24
3.1.2 Waktu Penelitian	24

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.1 Sumber Data	25
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.3 Sampling.....	28
3.4 Rancangan Penelitian	28
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	29
3.5.1 Variabel Penelitian	29
3.5.2 Definisi Operasional.....	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.7 Teknik Analisis	31
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4 Regresi Linier Berganda.....	34
3.7.5 Uji Koefisien Korelasi.....	35
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	35
3.7.7 Uji Hipotesis.....	36
3.8 Sistematika Penulisan	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum perusahaan	39
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
4.1.2 Visi dan Misi MM Linda Jaya.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi MM Linda Jaya	40
4.1.4 Produk-Produk di dalam MM Linda Jaya	42
4.2 Deskripsi Data.....	43
4.2.1 Deskripsi Data Responden	43

4.3 Hasil Penelitian	45
4.3.1 Hasil Uji Validitas	45
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas	48
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.3.5 Hasil Koefisien Korelasi	53
4.3.6 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	55
4.3.7 Uji Hipotesis.....	56
4.4 Pembahasan.....	60
4.4.1 Pembahasan Secara Simultan	60
4.4.2 Pembahasan Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.4.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.4.4 Pembahasan Pengaruh Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Penelitian Lain yang Relevan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Skala Likert**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil Uji Validasi Variabel Variasi Produk (X1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Hasil Uji Validasi Variabel Atmosfer Toko (X3) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolineritas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolineritas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi (R²).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Parsial)**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 3.1 Jadwal Kegiatan Penulisan Proposal.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi MM Linda Jaya.....	41

ABSTRAK

BASTIAN YUSUF, Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Di MM Linda Jaya . (Dibawah bimbingan Bapak Rudi Chairudin S.E,MP. dan Ibu Yun Suprani,S.E.,M.Si.)

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Di MM Linda Jaya. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi perusahaan. Adapun dalam penentuan sampel teknik yang digunakan yaitu metode Random Sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 29. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

Secara simultan atau bersama-sama (Uji F) hasil yang diperoleh tersebut terdapat adanya pengaruh dari Variasi Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Atmosfer Toko (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai sig $<0,001 < 0,05$ dengan persamaan regresi linear $Y = 6.920 + 0.192 x_1 + 0.167 x_2 + 0.402x_3$. Berdasarkan tabel hasil uji parsial (uji t) dapat dijelaskan: variabel Variasi Produk (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai sig $0,047 < 0,05$, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai sig $0,050 = 0,05$ dan variabel Atmosfer Toko (X_3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai sig $<0,001 < 0,05$.

Kata Kunci: Variasi Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) Atmosfer Toko (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y)

RIWAYAT HIDUP

Bastian Yusuf, dilahirkan dan dibesarkan di desa Sukamoro KM : 18, Kec. Talang Kelapa, Kab. Banyuasin pada tanggal 28 Januari 2001 dari Ayah Heri Susanto dan Ibu Wasni yang merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 2 Sukamoro, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2015 di SMP PGRI Sukamoro, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 1 Talang Kelapa, pada 2019 saya memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 15 September 2023

Bastian Yusuf

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha semakin meningkat mengakibatkan persaingan semakin tinggi, persaingan yang semakin tinggi ini menjadikan setiap perusahaan harus memperhatikan kualitas produk agar dapat terus bersaing dan terus berkembang. Merancang strategi untuk dapat terus bersaing merupakan hal yang penting, namun ada hal yang tidak kalah penting yaitu membuat konsumen tidak kecewa atau bosan dengan produk-produk yang kita jual.

Pada saat ini setiap pelaku usaha sampai tingkat perusahaan terus berusaha mengatur strategi pemasaran yang tepat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pasar serta dapat mencapai tujuan perusahaan. Tentunya hal tersebut mengakibatkan dan berdampak bagi peningkatan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sehingga dapat memuaskan keinginan konsumen pada suatu produk tersebut.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Mufidah, 2021). Menurut Kotler dan Keller dalam Capriati (2023) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan”.

Dalam filosofi pemasaran misalnya, kepuasan konsumen dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan konsumen diyakini merupakan sebuah wahana guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan publik, dan seterusnya).

Kepuasan konsumen merupakan tolak ukur keberhasilan strategi pemasaran perusahaan dalam memasarkan produk, yang kita ketahui kepuasan konsumen saat ini turut dirasakan oleh salah satu bisnis atau usaha yang ikut merasakan ketatnya persaingan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen.

Selain memperhatikan kepuasan konsumen yang menjadi acuan perusahaan dalam mendapatkan pelanggan, perusahaan juga harus memperhatikan produk yang mereka jual dan pasarkan kepada konsumen seperti variasi produk. Menurut Utami (2006) dalam Rainy & Widayanto (2019) “keragaman produk merupakan banyaknya item pilihan dalam masing-masing kategori produk. Toko dengan keragaman produk yang luas dapat dikatakan mempunyai kedalaman yang baik”. Menurut Kotler dan Keller dalam Gunawan, 2021) (2021), “keragaman produk adalah kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan penjual tertentu kepada pembeli.

Produk yang beragam akan mempengaruhi minat konsumen karena variasi produk yang ditawarkan akan memberikan persepsi yang menarik dan lebih lengkap bagi konsumen yang akan memutuskan untuk membeli produk yang diinginkan.MM

Linda Jaya merupakan toko yang menyediakan berbagai macam produk, namun produk rumah tangga yang dibutuhkan seperti barang elektronik kurang lengkap.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Soebakir, 2018). Bagi perusahaan yang bergerak di sektor retail maka kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dampak positif dari kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk datang kembali yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Dampak negatif yang di timbulkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik berakibat penjualan suatu produk atau toko. Hal inilah yang menjadi alasan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam kegiatan penjualan baik penjualan barang atau jasa.

Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sholihah (2020) kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. Begitu juga dengan penelitian Prasyanti (2021) yang melakukan penelitian di Matahari Departement Store Malioboro Mall Yogyakarta, menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Matahari Departemen Store.

Kristiana (2017) menegaskan bahwa atmosfer toko (*store atmosphere*) adalah karakteristik fisik yang digunakan untuk membangun kesan dan untuk menarik pelanggan. Sopiah dalam Sholihah (2020) menyatakan bahwa suasana cafe dapat menjadi faktor yang berpengaruh bagi konsumen dalam berkunjung dan kemudian membeli di toko. Bahkan banyak konsumen yang mengunjungi cafe karena mereka tertarik dan menyukai suasana yang ada didalamnya, karena yang mereka perhatikan tidak hanya jasa ataupun barang yang ditawarkan, akan tetapi mereka juga memberikan perhatian terhadap lingkungan tempat mereka melakukan pembelian.

Banyaknya pilihan minimarket di Kabupaten Banyuasin akan memudahkan konsumen untuk berpindah dari satu toko ke toko lainnya yang menurut mereka lebih baik. Oleh karena itu, para pelaku bisnis harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan konsumen agar mampu memberikan kepuasan pada konsumen sehingga tidak beralih pada kompetitor lain. Jika konsumen bosan dengan atmosfer toko yang mereka kunjungi, kemungkinan besar mereka akan beralih ke toko lain, sehingga para pelaku bisnis menerapkan berbagai cara yang efektif dalam menciptakan suasana toko yang menarik dengan tujuan untuk menang dalam persaingan.

MM Linda Jaya merupakan toko yang menjual produk dan barang-barang kebutuhan sehari-hari serta alat-alat rumah tangga. Toko ini memulai bisnis pada tahun 2010 yang beralamatkan Jl. Palembang-Betung KM 18 Kelurahan Sukamoro Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Pada

tahun 2010 toko ini hanya menjual produk kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pokok yang lainnya namun pada saat ini toko MM Linda Jaya berhasil mengembangkan usahanya serta dapat membuka cabang yang berlokasi di kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin. Namun dari pengamatan singkat yang peneliti lakukan ada beberapa kekurangan dimana kekurangannya mempengaruhi pendapatan toko.

MM Linda Jaya bukan satu-satunya toko ritel di lingkungan kelurahan Sukamoro. Ada beberapa toko ritel modern yang berdekatan dengan MM Linda Jaya. Pemasaran toko ritel modern yang lebih berinovasi daripada MM Linda Jaya dapat lebih meningkatkan nilai jual. Dengan adanya pesaing yang berdekatan dengan MM Linda Jaya akan menimbulkan persaingan monopoli di daerah tersebut. Dapat dilihat dari segi harga, meskipun toko ritel modern yang menjadi pesaing MM Linda Jaya lebih mahal dalam menentukan harga, namun dalam waktu tertentu pesaing tersebut mengadakan promo-promo yang membuat masyarakat tertarik untuk berbelanja. Adapun dalam segi bertransaksi, pesaing dari MM Linda Jaya ini sudah memakai sistem pembayaran non tunai, seperti menggunakan kartu debit atau scan qris. Dengan hal ini konsumen merasa lebih praktis dalam bertransaksi non tunai, dan konsumen tidak perlu membawa uang tunai terlalu banyak. Cukup dengan kartu debit dan *smartphone* pembayaran dapat dilakukan. Sementara itu MM Linda Jaya masih menggunakan cara bertransaksi yang sifatnya tunai, MM Linda Jaya belum menyediakan fasilitas non tunai seperti bayar menggunakan kartu debit maupun scan qris. Sementara pesaingnya sudah menyiapkan hal itu.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen di MM Linda Jaya”**

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah tulisan singkat peneliti yang berisi pertanyaan dari topik yang peneliti angkat. Dari uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Minimarket Linda Jaya?
2. Apakah Variasi Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumendi Minimarket Linda jaya ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Minimarket Linda Jaya ?
4. Apakah Atmosfer toko berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Minimarket Linda Jaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah tulisan singkat dari tujuan keseluruhan penelitian yang akan diangkat oleh peneliti. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Minimarket Linda Jaya.

2. Untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Minimarket Linda Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap minat Kepuasan Pelanggan di Minimarket Linda Jaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh Atmosfer Toko secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Minimarket Linda Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan informasi baru bagi perusahaan dalam meningkatkan variasi produk, Kualitas Pelayanan dan atmosfer toko yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan di minimarket Linda Jaya.

b. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu Manajemen Pemasaran serta mampu menerapkan ilmu dan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang dan diharapkan dapat dipakai sebagai informasi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindi, W. P. (2018). *Pengaruh Variasi Produk, Cita Rasa, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Jenang Teguh Raharjo Ponorogo* [Universitas Muhammadiyah Ponorogo]. <http://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/4057>
- Capriati, Z. F. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Di Koperasi Visiana Bakti Tvri Jakarta. In *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business* (Vol. 6, Issue 1).
- Finthariasari, M., Ekowati, S., Krisna, R.(2020). Pengaruh Kualias Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Ekombis Review*, 8(2), 149–159. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2>
- Ghozila, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*.
- Hadita. (2018). Dampak Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Ramayana Departemen Store. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3Oktober), 365–374. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Kolter, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Managemen* (15th Edition). Pearson Education,Icn.
- Krisdamayanti, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Pengguna Smartphone Samsung Mahasiswa STEI Jakarta)* [SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA]. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6384>
- Kristiana, M., Muhammad Edwar, D., & Si, M. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya*.
- Mufidah, W. (2021). *The Effect Of Product Completeness, Price And Service Quality On Customer Satisfaction At The Tugu Gede Mayong Store*.*Jurnal Ekonomi Mahasiswa (JEKMA)*.
- Nugroho, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Toko Online Heymale.id)* [Sekolah Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6421>

- Pangestu, G. R. (2020). *PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN (Studi Pada Matahari Department Store cabang Arion Mall)* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2383>
- Prasyanti, P. A., Ningrum, N. R., & Basri, A. I. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 15–23. <https://journal.actual-insight.com/index.php/equilibrium>
- Putri, T. C., & Gunawan, C. (2021). Pengaruh Keragaman Produk Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial*, 1(2), 56–65. <https://embiss.com/index.php/embiss>
- Rainy, A., & Widayanto. (2019). *PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pelanggan Zalora)*. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Ramadhan, R. (2023). *PENGARUH MEDIA SOSIAL, TREND DAN CUSTOMER REVIEW TERHADAP MINAT BELI PRODUK PAKAIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN ANGKATAN 2019)*. Universitas Tridinanti.
- Riyanto, Moh. D. (2021). *Pengaruh variasi produk, store atmosphere dan hedonic shopping terhadap pembelian impulsif ditinjau menurut perspektif ekonomi islam pada Eiger Adventure Store Kudus* [IAIN KUDUS]. <http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/5565>
- Sholihah, I. A. (2020). PENGARUH SUASANA CAFE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MERDEKA CAFE NGANJUK. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8.
- Soebakir, B. D., Lumanauw, B., & Roring, F. (2018). THE INFLUENCE OF BRAND, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON THE DECISION OF CUSTOMERS TO BUY IN KEDAI GUDANG IMAJI MANADO. *Pengaruh Brand... 3843 Jurnal EMBA*, 6(4), 3843–3852.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utrihalia, M. (2021). *PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN FARMASI YANG TERDAFTAR DI BEI*.