

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JOGJA BILLIARD
DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

LA ODE NURMAFIUDIN SYAF

212304036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JOGJA BILLIARD DI KOTA
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

LA ODE NURMAFIUDIN SYAF

212304036

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 05 / 08 / 2025

Mengesahkan,

Pembimbing,



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M

Ketua Penguji,



Ari Okta Vivani, S.E., M.Sc.

Anggota Penguji,



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP: 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : La Ode Nurmafiudin Syaf

NPM : 212304036

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarism. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitaian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 10 Mei 2025



La Ode Nurmafiudin Syaf

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta”. Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Manajemen (S-1).
3. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial dan Dosen pembimbing skripsi.
4. Seluruh sivitas akademik Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Keluarga tercinta yang memberikan semangat, do'a, dan yang selalu mempercayai saya untuk mencapai mimpi saya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga amal baik dari pihak-pihak tersebut diterima dan dibalas Allah dengan sebaaik-baiknya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 20 Mei 2025

Penulis,

La Ode Nurmafiudin Syaf

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	is
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Berpikir.....	33
D. Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian.....	38
B. Tempat dan waktu penelitian	38
C. Definisi Operasional Variabel.....	39
D. Populasi dan Sampel	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51

B. Hasil Analisis Deskriptif.....	57
C. Uji Analisis Data.....	62
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
F. Hasil Uji Hipotesis	69
G. Hasil Uji Koefisien Determinan.....	70
H. Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
C. Keterbatasan Penelitian.....	75
LAMPIRAN.....	79

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACIMAD YANU
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Billard di Yogyakarta	1
Tabel 2. 1 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	52
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4. 3 Agama Responden	53
Tabel 4. 4 Jenis Pengunjung.....	54
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4. 6 Jumlah Penghasilan Responden.....	55
Tabel 4. 7 Tingkat Pendidikan Responden	56
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Suasana Toko	60
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Google Jogja Biliard 2

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian.....	83
Lampiran 3 Jadwal Penelitian	89
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	91
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif	103
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	109
Lampiran 7 Hasil Uji Reabilitas.....	119
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	121
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas	123
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	125
Lampiran 11 Hasil Uji t.....	127
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinan	129
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi.....	131
Lampiran 14 Dokumentasi.....	133
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarisme	136