

SKRIPSI

**PENGARUH ATMOSFER TEMPAT, KERAMAHAN
PELAYANAN, DAN KECEPATAN PENYAJIAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RAMEN
MIKIRIN LO GRESIK**



Diajukan oleh:

Fatimah Dwi Rahmawati

NIM: 2022020024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026**

SKRIPSI
PENGARUH ATMOSFER TEMPAT, KERAMAHAN
PELAYANAN, DAN KECEPATAN PENYAJIAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RAMEN
MIKIRIN LO GRESIK

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

Fatiimah Dwi Rahmawati
NIM: 2022020024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH ATMOSFER TEMPAT, KERAMAHAN PELAYANAN, DAN KECEPATAN PENYAJIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RAMEN MIKIRIN LO GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Fatimah Dwi Rahmawati

NIM: 2022020024

Skripsi telah disetujui untuk diujikan pada tanggal 29 Juni 2026

Oleh:

Pembimbing I



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.

NUPTK: 2055770671130303

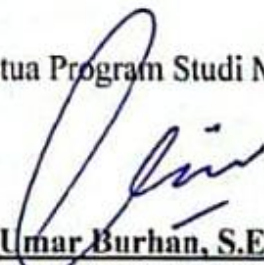
Pembimbing II



M. Syafii, S.E., M.M.

NUPTK: 7461761662130152

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.

NUPTK: 6850758659130130

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Atmosfer Tempat, Keramahan Pelayanan, dan Kecepatan Penyajian Terhadap Kepuasan Konsumen di Ramen Mikirin Loe Gresik

Nama Mahasiswa : Fatimah Dwi Rahmawati

NIM : 2022020024

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 29 Juni 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK
TA 2025/2026

TIM PENGUJI:

1. M. Syafii, S.E., M.M.
NUPTK: 7461761662130152
Ketua

1. 

2. Umar Burhan, S.E., M.M.
NUPTK: 6850758659130132
Anggota I

2. 

3. Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM., HC.
NUPTK: 2055770671130303
Anggota II

3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM., HC.
NUPTK: 2055770671130303

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah Dwi Rahmawati
NIM : 2022020024
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosfer Tempat, Keramahan Pelayanan, dan Kecepatan Penyajian Terhadap Kepuasan Konsumen di Ramen Mikirin Loe Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademikdisuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah inidan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 29 Juni 2026
Yang Menyatakan



The stamp is a circular official seal of the Ministry of Education and Culture (Kemendikbud) of the Republic of Indonesia. It features the Garuda Pancasila emblem in the center, surrounded by the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' and 'REPUBLIK INDONESIA'. To the right of the seal is a handwritten signature in black ink. Below the seal, the text 'METERAI TEMPEL' and the number '148AOX051329517' are visible.

Fatimah Dwi Rahmawati
NIM. 2022020024

PENGARUH ATMOSFER TEMPAT KERAMAHAN PELAYANAN DAN KECEPATAN PENYAJIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RAMEN MIKIRIN LO GRESIK

Fatimah Dwi Rahmawati
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik. Penelitian ini penting dilakukan karena kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh pengalaman konsumsi secara menyeluruh yang meliputi suasana tempat, interaksi pelayanan, dan efisiensi penyajian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah makan di Ramen Mikirin Lo Gresik dalam kurun waktu tiga bulan terakhir, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atmosfer tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik. Keramahan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik. Kecepatan penyajian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik. Selain itu, atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 49,8% variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: atmosfer tempat, keramahan pelayanan, kecepatan penyajian, kepuasan konsumen.

THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, SERVICE FRIENDLINESS, AND SERVING SPEED ON CUSTOMER SATISFACTION AT RAMEN MIKIRIN LO GRESIK

Fatimah Dwi Rahmawati
Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of store atmosphere, service friendliness, and serving speed on customer satisfaction at Ramen Mikirin Lo Gresik. This research is important because customer satisfaction is influenced not only by product quality but also by the overall dining experience, which includes the atmosphere of the restaurant, service interactions, and the efficiency of food serving. This study employed a quantitative approach using multiple linear regression analysis. The population consisted of all customers who had dined at Ramen Mikirin Lo Gresik within the last three months, with a sample of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through the distribution of questionnaires. The results of the study indicate that store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction at Ramen Mikirin Lo Gresik. Service friendliness also has a positive and significant effect on customer satisfaction at Ramen Mikirin Lo Gresik. Likewise, serving speed has a positive and significant effect on customer satisfaction at Ramen Mikirin Lo Gresik. Furthermore, store atmosphere, service friendliness, and serving speed simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Ramen Mikirin Lo Gresik. The coefficient of determination shows that these three variables explain 49.8% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 50.2% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: store atmosphere, service friendliness, serving speed, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH ATMOSFER TEMPAT KERAMAHAN PELAYANAN DAN KECEPATAN PENYAJIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RAMEN MIKIRIN LO GRESIK sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP., CHRMP selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Rachmad Ilham, S., Ant, M, PSDM, HC selaku dosen pembimbing I atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Mochammad Syafii., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan ilmu dan kontribusi dalam penyelesaian studi peneliti, serta dukungan dalam administrasi akademik.

6. Teman-teman seangkatan Program Studi Manajemen Angkatan 2022 yang telah memberikan banyak kenangan indah selama perkuliahan dan atas kebersamaan yang telah terjalin.
7. Cinta pertama dan sosok yang sangat menginspirasi penulis yaitu Ayahanda Ahmad Sukri tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang telah tcurahkan dalam setiap langkah ketika mengemban tanggung jawab sebagai seorang kepala keluarga untuk mencari nafkah, yang tiada hentinya memberikan motivasi, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dari segi finansial sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi hingga akhir untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen. Terima kasih ayah, gadis kecilmu sudah tumbuh besar dan siap melanjutkan mimpi yang lebih tinggi lagi.
8. Bidadari surgaku Almh. Ibunda Umu Farihah yang luar biasa hebat dan kuat. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini sebagai persembahan awal kepada ibu dari sekian banyak yang ingin penulis capai. Terimakasih telah melahirkan dan merawat saya walaupun dengan waktu yang singkat, tetapi sangat berharga bagi penulis. Termakasih sudah menjadi panutan, meskipun pada akhirnya penulis harus berjuang tanpa dorongan semangat, do'a dan tanpa ibu temani. Miss you forever, Mom.
9. Kepada kakak saya Siti Toyyibah terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

10. Terakhir Fatimah Dwi Rahmawati S.M, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

Gresik, 29 Juni 2026

Fatimah Dwi Rahmawati
NIM. 2022020024

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Kepuasan Konsumen	9
2.1.3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.4. Atmosfer Tempat	11
2.1.5. Indikator Atmosfer Tempat	12
2.1.6. Keramahan Pelayanan	13

2.1.7.	Indikator Keramahan Pelayanan	14
2.1.8.	Kecepatan Penyajian	14
2.1.9.	Indikator Kecepatan Penyajian	15
2.1.10.	Hubungan Antar Variabel.....	16
2.2.	Penelitian Terdahulu	17
2.3.	Kerangka Konseptual	20
2.4.	Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
3.2.	Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1.	Atmosfer Tempat (X1)	24
3.2.2.	Keramahan Pelayanan (X2)	24
3.2.3.	Kecepatan Penyajian (X3)	24
3.2.4.	Kepuasan Konsumen (Y).....	24
3.3.	Indikator Variabel Penelitian.....	25
3.4.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Data.....	26
3.4.1.	Populasi Penelitian	26
3.4.2.	Sampel	26
3.4.3.	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.1.	Data Primer	29
3.5.2.	Data Sekunder	29
3.6.	Metode Analisis Data	29
3.6.1.	Uji Validitas	30
3.6.2.	Uji Reliabilitas	31
3.6.3.	Analisis Korelasi	31

3.6.4.	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.5.	Analisis Regresi Berganda.....	35
3.6.6.	Uji Hipotesis	35
3.6.7.	Koefisien Determinasi	39
BAB IV	PEMBAHASAN	41
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.2.	Waktu Penelitian	42
4.3.	Hasil Penelitian	43
4.3.1.	Analisis Deskriptif Variabel dan Frekuensi Jawaban Responden	43
4.4.	Uji Kualitas Data.....	47
4.4.1.	Uji Validitas.....	47
4.4.2.	Uji Rehabilitas.....	51
4.5.	Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1.	Uji Multikolinearitas	52
4.5.2.	Uji Multikolinearitas	53
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas	54
4.6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.6.1.	Grafik dan Statistik Residual	58
4.6.2.	Uji t.....	58
4.6.3.	Uji F.....	59
4.6.4.	Koefisien Determinasi	60
4.7.	Pembahasan	61
4.7.1.	Pengaruh Atmosfer Tempat terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.7.2.	Pengaruh Keramahan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.7.3.	Pengaruh Kecepatan Penyajian terhadap Kepuasan Konsumen..	63

4.7.4. Pengaruh Atmosfer Tempat, Keramahan Pelayanan, dan Kecepatan Penyajian terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
BAB V PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Implikasi Penelitian	67
5.2.1. Teoritis.....	67
5.2.2. Praktis	68
5.3. Keterbatasan Penelitian	69
5.4. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Tabel Indikator Variabel.....	25
Tabel 3.2 Data Konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik	26
Tabel 3.3 Nilai Koefisien Korelasi	32
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Per Variabel	43
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Atmosfer Tempat	44
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keramahan Pelayanan.....	45
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kecepatan Penyajian.....	45
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Konsumen	46
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Atmosfer Tempat	47
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Keramahan Pelayanan.....	48
Tabel 4. 8 Validitas Variabel Kecepatan Penyajian.....	49
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi.....	56
Tabel 4. 15 Coefficients Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	59

Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi	60
---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4. 1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	54
Gambar 4. 2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	55
Gambar 4. 3 Histogram Regression Standardized Residual	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan.....	75
Lampiran 2. Kartu Bimbingan.....	76
Lampiran 3. Formulir Rekomendasi	77
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner	85
Lampiran 6. Hasil Uji Aplikasi Statistik	101
Lampiran 7. Dokumentasi.....	120
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiasi.....	121