

**DAMPAK RESTO *ATMOSPHERE*, *PHYSICAL EVIDENCE*, DAN
DIGITAL PROMOTION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN KAMPUNG KECIL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun oleh:

**ANDINI
NPM. 2021510003**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Dampak Resto *Atmosphere*, *Physical Evidence*, dan *Digital Promotion* Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Kampung Kecil Palembang
Nama : Andini
NPM : 2021510003
Program Studi : Manajemen
Pembimbing I : Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR.,CLMA
Pembimbing II : Try Wulandari.,SE.,M.Fin.,CFP
Tanggal Ujian Skripsi : 11 Februari 2025

Palembang, 19 Februari 2025


Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR.,CLMA
NIDN. 0201077302

Pembimbing II,



Try Wulandari.,SE.,M.Fin.,CFP
NIDN. 0223109401

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Mohammad Kurniawan DP, SE., M. Si
NIDN. 0202067802

Dekan Fakultas Ekonomi



Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Skripsi ini di ajukan oleh :

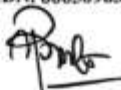
Judul Skripsi : Dampak Resto *Atmosphere*, *Physical Evidence*, dan *Digital Promotion* Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Kampung Kecil Palembang
Nama : Andini
NPM : 2021510003
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

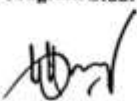
Ketua Penguji : 
Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR.,CLMA
NIDN. 0201077302

Penguji I : 
Dr. Hj. Luis Marnisah.,MM.,CIQnR.,CISHR
NIDN. 0005096301

Penguji II : 
Roswaty, SE., M.S.i
NIDN. 0219096301

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen


Mohammad Kurniawan DP, SE., M. Si
NIDN. 0202067802

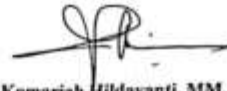
Dekan Fakultas Ekonomi


Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701

LEMBAR REVISI

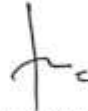
Nama : Andini
NPM : 2021510003
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Dampak Resto *Atmosphere, Physical Evidence*, dan
Digital Promotion Terhadap Kepuasan Konsumen
Restoran Kampung Kecil Palembang

Ketua Penguji :



Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR.,CLMA
NIDN. 0201077302

Penguji I :



Dr. Hj. Luis Marnisah.,MM.,CIQnR.,CISHR
NIDN. 0005096301

Penguji II :



Roswaty, SE., M.S.i
NIDN. 0219096301

Palembang, 19 Februari 2025
Ketua Program Studi Manajemen



Mohammad Kurniawan DP, SE., M. Si
NIDN. 0202067802

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andini
NPM : 2021510003
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan , penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 19 Februari 2025



Andini

NPM. 2021510003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Dampak Resto *Atmosphere, Physical Evidence, dan Digital Promotion* Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Kampung Kecil Palembang”. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. H. Marzuki Alie, S.E., M.M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Mohammad Kurniawan DP, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dr. Siti Hildayanti, MM.,CIRR., CLMA selaku dosen pembimbing kesatu. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Try Wulandari., SE.,M.Fin.,CFP selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
7. Seluruh staf administrasi, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
8. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Yuliana dan Ayah Agus Sudarsono, serta kakak tercinta, Cindi Anggraini, S.Keb., dan adik saya, Ajeng Sudarsono. Terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah, serta pengorbanan yang tak ternilai, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dan meraih cita-cita.
9. Kepada sahabat-sahabat terbaik selama masa perkuliahan, Lilis Permata Sari, Enjellah, Ananda Putri Apriliany, Herlin Zafitri, Cahya Gita Amanda, dan Abelia Aw. Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan bantuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Kepada pemilik NPM 24420027P, penulis mengucapkan terima kasih atas kontribusi dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini. Dukungan yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan setiap proses yang dilalui.
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2021 atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, November 2024
Penyusun

Andini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *Resto Atmosphere*, *Physical Evidence*, dan *Digital Promotion* terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Kampung Kecil Palembang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui serangkaian uji statistik, termasuk uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi dan determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Resto Atmosphere* (RA) dan *Physical Evidence* (PE) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (KK), dengan nilai signifikansi masing-masing 0,000 dan $0,005 < 0,05$ serta t_{hitung} masing-masing 4,343 dan 2,856 $> t_{tabel}$ 1,986. Variabel *Digital Promotion* (DP) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (KK), dengan nilai signifikansi $0,084 > 0,05$ dan t_{hitung} 1,744 $< t_{tabel}$ 1,986. Secara simultan variabel *resto atmosphere*, *physical evidence*, dan *digital promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F_{hitung} sebesar 53.924 $> F_{tabel}$ 2,70. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,798 menunjukkan hubungan yang kuat antara ketiga variabel independen dengan kepuasan konsumen. Sementara itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,637 mengindikasikan bahwa 63,7% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh *Resto Atmosphere*, *Physical Evidence*, dan *Digital Promotion*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : *Digital Promotion*, Kepuasan Konsumen, *Physical Evidence*, *Resto Atmosphere*.

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of Resto Atmosphere, Physical Evidence, and Digital Promotion on Consumer Satisfaction at the Kampung Kecil Restaurant in Palembang. This type of research is quantitative descriptive, data collection is obtained by distributing questionnaires. The research sample consisted of 96 respondents selected using purposive sampling technique. Data analysis was carried out by a series of statistical tests, including validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, partial test (t test), simultaneous test (F test), multiple linear regression analysis, correlation coefficient and determination. The results of this research show that the variables Resto Atmosphere (RA) and Physical Evidence (PE) partially have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (CS), with significance values of 0.000 and $0.005 < 0.05$ respectively and t_{count} of 4.343 and 2,856 $> t_{table}$ 1,986. The Digital Promotion (DP) variable has no effect on Consumer Satisfaction (CS), with a significance value of $0.084 > 0.05$ and t_{count} 1.744 $< t_{table}$ 1.986. Simultaneously, the restaurant atmosphere, physical evidence and digital promotion variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction with an F_{count} value of 53.924 $> F_{table}$ 2.70. The correlation coefficient (R) of 0.798 shows a strong relationship between the third independent variable and consumer satisfaction. Meanwhile, the coefficient of determination (R^2) of 0.637 shows that 63.7% of the variation in consumer satisfaction can be explained by Restaurant Atmospheric, Physical Evidence and Digital Promotion, while the rest is influenced by other variables outside this research.

Keywords : Customer Satisfaction, Digital Promotion, Physical Evidence, Resto Atmosphere.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Resto Atmosphere</i>	12
2.1.1.1 Faktor-Faktor <i>Resto Atmosphere</i>	12
2.1.1.2 Dimensi <i>Resto Atmosphere</i>	14
2.1.1.3 Indikator <i>Resto Atmosphere</i>	16
2.1.2 <i>Physical Evidence</i>	17
2.1.2.1 Faktor-Faktor <i>Physical Evidence</i>	18
2.1.2.2 Dimensi <i>Physical Evidence</i>	21
2.1.2.3 Indikator <i>Physical Evidence</i>	26
2.1.3 <i>Digital Promotion</i>	30
2.1.3.1 Faktor-Faktor <i>Digital Promotion</i>	31
2.1.3.2 Dimensi <i>Digital Promotion</i>	32
2.1.3.3 Indikator <i>Digital Promotion</i>	33
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	35
2.1.4.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	36
2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	39
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.4 Hipotesis.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	54

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.3 Jenis dan Sumber Data	55
3.3.1 Jenis Data	55
3.3.2 Sumber Data.....	55
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Teknik Analisis	58
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	59
3.6.1.1 Uji Validitas.....	59
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.2.1 Uji Normalitas	60
3.6.2.2 Uji Muktikolinearitas.....	61
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	62
3.6.3 Uji Hipotesis	62
3.6.3.1 Uji Parsial (Uji t)	62
3.6.3.2 Uji Simultan (Uji F).....	63
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
3.6.5 Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi	64
3.6.5.1 Uji Koefisien Korelasi (R).....	64
3.6.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	66
3.7.1 Definisi Operasional Variabel.....	66
3.7.2 Pengukuran Variabel.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	69
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	69
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	70
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1 Karakteristik Responden	76
4.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	78
4.2.2.1 Hasil Pengujian Validitas	78
4.2.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	80
4.2.3 Analisis Variabel.....	81
4.2.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	93
4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	93
4.2.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	96
4.2.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.2.5 Pengujian Hipotesis	98
4.2.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	98
4.2.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	100
4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda	102
4.2.7 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi	104

4.2.7.1 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi (R)	104
4.2.7.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	105
4.3 Pembahasan.....	105
BAB V.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi (R).....	65
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	66
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Variabel.....	68
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 4.4 Hasil Analisis Uji Validitas di Tiap Variabel	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Resto Atmosphere</i>	81
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Physical Evidence</i>	84
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Digital Promotion</i>	87
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	94
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	96
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	99
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	101
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	102
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Sertifikasi Kompetensi SDM Pariwisata Tahun 2023.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	71
Gambar 4.2 Normalitas <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	95
Gambar 4.3 Pola Scatterplot Pada Pengujian Heteroskedastisitas.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran Tabulasi Karakteristik Responden.....	127
Lampiran Tabulasi Data Responden	130
Lampiran Hasil Olah Data	141
Lampiran Administrasi Penelitian.....	152
Lampiran Dokumentasi Penelitian.....	156