

**MENCIPTAKAN *CONSUMER SATISFACTION* MELALUI *STORE*  
*ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY* DAN *MERCHANDISE***

**(Studi Kasus Pada Distro King Strike Clothing Demak)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh:**

**RIZQI LATHIF WIDIMULYA**

**NIM.30401310944**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2017**

**Halaman Pengesahan**

**Skripsi**

**MENCIPTAKAN *CONSUMER SATISFACTION* MELALUI *STORE*  
*ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY* DAN *MERCHANDISE***

**(Studi Kasus Pada Distro King Strike Clothing Demak)**

Disusun oleh:

RIZQI LATHIF WIDIMULYA

NIM :30401310944

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat  
diajukan dihadapan sidang penelitian ujian usulan penelitian

Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 17 Februari 2017

Pembimbing,



Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM

**MENCIPTAKAN *CONSUMER SATISFACTION* MELALUI *STORE*  
*ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY* DAN *MERCHANDISE***

**(Studi Kasus Pada Distro King Strike Clothing Demak)**

Disusun Oleh :

Rizqi Lathif Widimulya

Nim : 30401310944

Telah di pertahankan di depan penguji pada  
Tanggal 24 Februari 2017

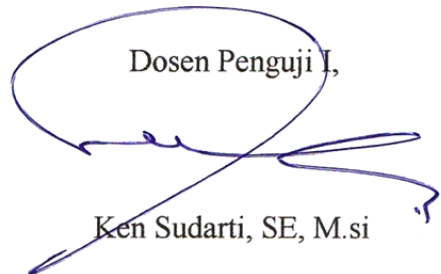
**Susunan Dewan Penguji**

Dosen Pembimbing,



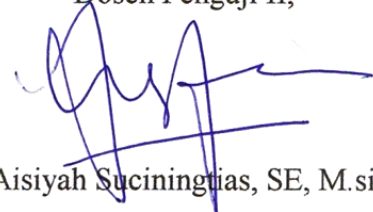
Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM

Dosen Penguji I,



Ken Sudarti, SE, M.si

Dosen Penguji II,



Siti Aisyah Suciningtias, SE, M.si

Skripsi ini telah diterima ebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada tanggal 24 Februari 2017



Dra. Hj. Alifan Ratnawati, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Rizqi Lathif Widimulya**

**Nim : 30401310944**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “**Menciptakan *Consumer Satisfaction Melalui Store Atmosphere, Service Quality dan Merchandise***”, dan diajukan untuk diuji pada : **24 Februari 2017** adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

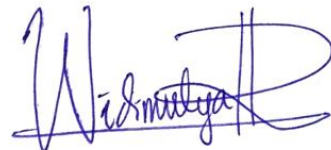
Semarang, 24 Februari 2017

Dosen pembimbing,



Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM

Yang memberi pernyataan,



Rizqi Lathif Widimulya

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. *“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna.”* (An-Najm 39-41)
2. *“Dan sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan yang mencatat (perbuatanmu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan.”* (Al-Infithar 10-12)
3. "Kesadaran adalah matahari, kesabaran adalah bumi, keberanian menjadi cakrawala, dan perjuangan adalah pelaksanaan kata-kata." (WS Rendra)
4. "Jangan takut membuat kesalahan. Namun, pastikan Anda tidak membuat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya." (Akio Morita)

### PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a
2. Bapak dan Ibu yang mengajar di SDN 01 Purwosari periode 2002 – 2007
3. Bapak dan Ibu yang mengajar di SMP N 1 Sayung periode 2007 – 2010
4. Bapak dan Ibu yang mengajar di SMAN 3 Demak periode 2010 – 2013
5. Adik-adikku yang selalu mendukungku
6. Saudara, sahabat dan teman – temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan dalam suka maupun duka

Almamaterku tercinta UNISSULA

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, *Shalawat* dan *salam* yang tiada putusnya senantiasa penulis kirimkan kepada nabi *Muhammad Shalallahu'Alaihi Wasallam* yang merupakan Nabi agung dan terbaik sepanjang zaman kehidupan, yang telah membuka dan mengantarkan nilai-nilai *ilahiyah* dan jalan keselamatan kepada umat manusia. yang merupakan panjutan bagi seluruh umat muslim dileruruh dunia tak terkecuali penulis, yang menjadi pedoman bagaimana bersikap dan berperilaku, sehingga Skripsi tentang **“MENCIPTAKAN CONSUMER SATISFACTION MELALUI STORE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY DAN MERCHANDISE”** dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya penulis berikan kepada kedua orang tua, Ibunda *SRI MULYATI* dan Ayahanda *ADNAN WIDODO* yang telah senantiasa mengirimkan Do'a dan memberi dukungan, dan nasihat untuk penulis sehingga segala hambatan dapat penulis lalui dengan mudah dan *“Alhamdulillah Robbil Alamin”* Skripsi ini telah penulis selesaikan tepat pada waktunya. Adapun maksud dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah – satu syarat penyelesaian Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Rasa terimakasih yang amat dalam penulis ingin sampaikan kepada guru/dosen yang telah mengantarkan penulis pada level pendidikan program Sarjana (S1) sebagai berikut:

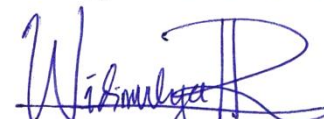
1. Ibu Dr. Olivia Fachrunisa, SE, Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dra. Hj. Sitty Yualiawatin, MM selaku dosen pembimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Ken Sudarti, SE, M.Si selaku dosen penguji praskripsi dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

4. Ibu Siti Aisyah S, SE, M.Si selaku dosen penguji dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak, Ibu dan saudaraku yang selalu memberikan doa dan bantuannya baik moral maupun materiil sehingga Skripsi dapat selesai.
6. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM dan Zaenudin, SE, MM, selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Progam Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu guru yang selama ini mendidik penulis hingga mampu sampai ketinggian pendidikan yang lebih tinggi.
8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Unissula Semarang yang memberikan pelajaran serta motivasi dan dinamika keilmuan.
9. Teman-teman angkatan 2013 Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu, atas dukungan dan kerja samanya kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Skripsi dari awal hingga akhir.

Semoga Allah SWT segera membalas segala bentuk kebaikan seluruh pihak-pihak yang terkait, dimana mereka telah rela berkorban waktu, tenaga, pikiran, dan membagi ilmunya kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun, dimanapun, dan kapanpun dibutuhkan.

Kesempurnaan hanyalah milik Allah Ta'ala semata. Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak lepas dari beberapa kekurangan. Oleh karena itu, Pra skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan senang hati dan bijaksana menerima segala saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan ilmu pengetahuan di masa-masa mendatang. Akhir kata dari penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 17 Februari 2017

  
Rizqi Lathif Widimulya