

**ANALISIS STRATEGI *STORE ATMOSPHERE* PADA CAFE & RESTO  
KEDAI TERSERAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Djuanda**

**Disusun oleh :**

**Saepul Ilham**

**C.1910238**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya :

Nama	: Saepul Ilham
NIM	: C.1910238
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas	: Universitas Djuanda

Menyatakan, bahwa skripsi dengan judul :

### **ANALISIS STRATEGI STORE ATMOSPHERE PADA CAFÉ & RESTO KEDAI TERSERAH**

Adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh pihak lain dan bukan hasil plagiat dari pihak lain. Sumber data dan informasi yang digunakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor,

Yang Menyatakan,

Saepul Ilham

C.1910238

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dikaji, diterima dan disetujui pada tanggal : .....

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Endang Silaningsih, SE., MM**  
NPP : 213870266

**Tini Kartini, SE., MH., MM**  
NPP : 213870395

Dicatat/didaftarkan pada tanggal : .....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Djuanda

**Prof. Dr. Sri Harini, Dra., M.Si.**  
NIP : 196507231990032001



Arsip & Mahasiswa

**BERITA ACARA  
UJIAN SIDANG SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF**

Pada hari ini Rabu, tanggal 09 Agustus 2023 di ruang Sidang FE telah diselenggarakan Ujian Sidang Skripsi dan Komprehensif

NAMA : Saepul Ilham  
N I M : C.1910238  
PRODI : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Store Atmosphere pada Cafe dan Resto Kedai Terserah.

Ujian Sidang tersebut diselenggarakan :

Dengan Hasil : ~~LULUS / TIDAK LULUS~~  
Predikat : ~~PUJIAN / SANGAT MEMUASKAN / MEMUASKAN / LULUS~~  
Nilai : 80 (A)

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan :

1. Bab I : Perbaiki Tabel 1.2 (Rata-rata & persentase)
2. Bab II : Tambahkan narasi penelitian yg relevan
3. Bab III : Deskriptif kualitatif
4. Bab IV : Tambahkan sub bab 'Strategi'
5. Bab V : Perbaiki kesimpulan

Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan ditandatangani oleh :  
Ketua : Dwi Gemina, SE., M.Si

(.....)

Sekretaris : Palahudin, SE., ME.

(.....)

Anggota : Endang Silaningsih, SE., MM

(.....)

Catatan : 1. Revisi (Minor / Major\*) dalam waktu paling lama (satu, dua, tiga, empat\*) minggu

2. Jika melewati batas waktu revisi, bersedia ganti judul

\* coret yang tidak perlu

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Strategi Store Atmosphere Pada Cafe & Resto Kedai Terserah**”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga kita istiqomah menjadi pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Djuanda Bogor. Terimakasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak atas bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI)
2. Bapak Prof. Mohammad Ali Fulazzaky, Ph.D selaku Rektor Universitas Djuanda Bogor, Bapak Aal Lukmanul Hakim, SH., MH. selaku Wakil Rektor I Universitas Djuanda Bogor, Ibu Dr. Hj. Endeh Suhartini, SH., MH. selaku Wakil Rektor II Universitas Djuanda Bogor dan Bapak Dr. Yudi Wahyudin, S.Pi., M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Djuanda Bogor.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Harini, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis, Ibu Endang Silaningsih, SE., MM selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Ekonomi & Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, perhatian serta saran dalam penyusunan skripsi ini, Ibu Erni Yuningsih, SE., MM selaku Wakil Dekan Non Akademik Fakultas Ekonomi & Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing akademik telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, perhatian serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, perhatian serta saran dalam penyusunan skripsi ini dan Ibu Yulianingsih, SE., MM selaku Sekertaris Program Studi Manajemen

5. Seluruh Dosen dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Djuanda Bogor yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan pelayanan administrasi sehingga dapat tersusunnya skripsi ini.
6. Ibu Hj. Zakiyah Rahmah Adawiyah, S.E selaku pemilik Kedai Terserah yang telah memberikan izin penelitian, mendukung dan memberikan informasi data selama penelitian.
7. Pihak keluarga tercinta, Ibunda Solihat dan Ayahanda Usman S. Hadi yang telah memberikan motivasi, kekuatan dan dorongan baik material serta do'a yang dipanjatkan agar terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman-teman Serikat Management General yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberi bantuan moril maupun materil kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya serta dapat menjadi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1).

Bogor, 07 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ixi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Strategi Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7 Indikator Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8 Dimensi Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.10 Faktor – faktor Dalam Menciptakan <i>Store Atmosphere</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.11 Elemen - elemen <i>Store Atmosphere</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.12	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.13	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Objek dan Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Metode Pengujian Instrumen Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Analisis <i>Customer Satisfaction index (CSI)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Sejarah <i>Cafe &amp; Resto</i> Kedai Terserah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Visi & Misi Kedai Terserah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Aspek Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5	Aspek Sumber Daya Manusia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



4.1.6	Karakteristik Pelanggan <i>Cafe &amp; Resto</i> Kedai Terserah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7	Rekapitulasi Karakteristik Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Penilaian Pelanggan Terhadap Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Penilaian Pelanggan Terhadap Tingkat Kinerja ( <i>Perfomance</i> ) Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Store Atmosphere</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Strategi <i>Store Atmosphere</i> ( <i>Exterior, General Interior, Store Layout, Interior Display</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Pembahasan.....	103
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

#### DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.1	Data Target Realisasi Pendapatan Kedai Terserah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2	Hasil Pra Survei <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Hasil Uji Validitas <i>Perfomance</i> Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Kriteria Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Hasil Uji Reliabilitas <i>Importance</i> Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Hasil Uji Reliabilitas <i>Perfomance</i> Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Kelas Interval dan Kriteria Penilaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.10 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1 Karyawan Kedai Terserah Menurut Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karyawan Kedai Terserah Menurut Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Karyawan Kedai Terserah Menurut Usia....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Karakteristik Pelanggan Berdasar Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia .**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- 4.8 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.9 Rekapitulasi Karakteristik Pelanggan Kedai Terserah**Error! Bookmark not defined.**
- 4.10 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kepentingan (*Importance*) Elemen *Exterior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.11 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kepentingan (*Importance*) Elemen *General Interior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.12 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kepentingan (*Importance*) Elemen *Store Layout* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.13 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kepentingan (*Importance*) Elemen *Interior Display*.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kepentingan (*Importance*) *Store Atmosphere* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.15 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kinerja (*Perfomance*) Elemen *Exterior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.16 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kinerja (*Perfomance*) Elemen *General Interior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.17 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kinerja (*Perfomance*) *Store Layout* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.18 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kinerja (*Perfomance*) Elemen *Interior Display*.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Mengenai Tingkat Kinerja (*Perfomance*) *Store Atmosphere* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.20 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index Store Atmosphere* ... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.21 Tingkat Kesesuaian Variabel *Store Atmosphere***Error! Bookmark not defined.**
- 4.22 Rekapitulasi Hasil *Importance Perfomance Analysis***Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
----	------	---------

2.1	Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Kelas Interval Penilaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Diagram Kartesius.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Kedai Terserah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Logo Kedai Terserah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Struktur Organisasi Kedai Terserah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Daftar Menu Kedai Terserah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Dapur Kedai Terserah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Proses Kegiatan Kedai Terserah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Kelas Interval Penilaian Kepentingan Elemen <i>Exterior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Penilaian Bagian Muka pada Kedai Terserah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Penilaian Kedai Terserah Mudah Terlihat ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10	Penilaian Pintu Masuk Sudah Sesuai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.11	Penilaian Bangunan café terlihat megah dari kejauhan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.12	Penilaian Lingkungan di Sekitar Kedai Terserah Nyaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.13	Penilaian Fasilitas Parkir di Kedai Terserah Luas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.14	Kelas Interval Penilaian Kepentingan Elemen <i>General Interior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.15	Penilaian Lantai di Kedai Terserah Terlihat Bersih.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.16	Penilaian Warna atau pencahayaan di Kedai Terserah Menarik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.17	Penilaian Peralatan Toko Sesuai dengan kegunaannya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.18	Penilaian Suhu Udara di Kedai Terserah Terasa Segar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.19	Penilaian Karyawan Kedai Terserah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.20	Penilaian Jarak Perabotan Memberikan Ruang yang Cukup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.21	Kelas Interval Penilaian Kepentingan Elemen <i>Store Layout</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.22	Penilaian Alokasi Ruangan pada Kedai Terserah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.23	Penilaian Pengelompokan Barang Sudah Tertata Sesuai Jenis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.24	Kelas Interval Penilaian Kepentingan <i>Interior Display</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.25	Penilaian Barang Yang Disusun Kedai Terserah Terlihat Menarik....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 4.26 Penilaian *Display* yang Digunakan Membangkitkan Suasana..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.27 Penilaian Kedai Terserah Menyajikan Barang **Error! Bookmark not defined.**
- 4.28 Penilaian Kedai Terserah Meletakkan Barang**Error! Bookmark not defined.**
- 4.29 Kelas Interval Penilaian Kinerja Elemen *Exterior***Error! Bookmark not defined.**
- 4.30 Penilaian Bagian Muka Pada Kedai Terserah o**Error! Bookmark not defined.**
- 4.31 Penilaian Kedai Terserah Mudah Terlihat ..**Error! Bookmark not defined.**
- 4.32 Penilaian Pintu Masuk Sudah Sesuai .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.33 Penilaian Bangunan café terlihat megah dari kejauhan**Error! Bookmark not defined.**
- 4.34 Penilaian Lingkungan di Sekitar Kedai Terserah Nyaman ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.35 Penilaian Fasilitas Parkir di Kedai Terserah Luas**Error! Bookmark not defined.**
- 4.36 Kelas Interval Penilaian Kinerja Elemen *General Interior*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.37 Penilaian Lantai di Kedai Terserah Terlihat Bersih**Error! Bookmark not defined.**
- 4.38 Penilaian Warna atau Pencahayaan di Kedai Terserah Menarik ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.39 Penilaian Peralatan Toko Sesuai Dengan Kegunaannya**Error! Bookmark not defined.**
- 4.40 Penilaian Suhu Udara Kedai Terserah Terasa Segar**Error! Bookmark not defined.**
- 4.41 Penilaian Karyawan Kedai Terserah.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.42 Penilaian Jarak Perabotan Memberikan Ruang Yang Cukup ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.43 Kelas Interval Penilaian Kinerja Elemen *Store Layout***Error! Bookmark not defined.**
- 4.44 Penilaian Alokasi Ruangan pada Kedai Terserah**Error! Bookmark not defined.**
- 4.45 Penilaian Pengelompokkan Barang Sudah Tertata Sesuai Jenis..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.46 Kelas Interval Penilaian Kinerja Elemen *Interior Display* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.47 Penilaian Barang yang disusun Kedai Terserah terlihat menarik ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.48 Penilaian *Display* Yang Digunakan Membangkitkan Suasana..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.49 Penilaian Kedai Terserah menyajikan barang**Error! Bookmark not defined.**

- 4.50 Penilaian Kedai Terserah Meletakkan Barang **Error! Bookmark not defined.**
- 4.51 Hasil Diagram Kartesius *Store Atmosphere* **Error! Bookmark not defined.**

