

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Pada Pelanggan di Toko Zidan)

Dosen Pembimbing : 1. Beny Mahyudi Saputra, SE., MM
2. Diana Ambarwati, S.Pd., M.M

Nama Mahasiswa : Ima Widasari
NPM : 18130210218

Abstraksi

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Loyalitas pelanggan mengekspresikan perilaku yang dimaksudkan berkaitan dengan produk atau jasa untuk perusahaan. Tidak loyalnya konsumen disebabkan kurangnya kualitas pelayanan dan *store atmosphere* yang menyebabkan kurang puasnya konsumen. Ketidakpuasan ini berdampak pada tidak loyalnya konsumen pada Swalayan Zidan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat *explanatory research*. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 75 konsumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan terbukti sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen. Kepuasan terbukti sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara *store atmosphere* dengan loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1.1 Definisi Kualitas Layanan.....	11
2.2.1.2 Faktor-faktor Kualitas Layanan	12
2.2.1.3 Indikator Kualitas Layanan.....	13
2.2.2 Suasana (<i>Store Atmosphere</i>).....	15
2.2.2.1 Pengertian Suasana (<i>Store Atmosphere</i>)	15
2.2.2.2 Terciptanya Suasana (<i>Store Atmosphere</i>)	16
2.2.2.3 Elemen <i>Store Atmosphere</i>	18
2.2.2.4 Indikator SuasanaToko (<i>Store Atmosphere</i>)	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	20

2.2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2.2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	21
2.2.4.2 Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	24
2.3.2 Pengaruh <i>store atmosphere</i> terhadap kepuasan pelanggan	25
2.3.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	25
2.3.4 Pengaruh <i>store atmosphere</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	26
2.3.5 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	26
2.3.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening	26
2.3.7 Pengaruh <i>store atmosphere</i> terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening	27
2.4 Kerangka Pikir	27
2.5 Hipotesis Penelitian	28
BAB III : METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Penentuan Jumlah Sampel	31
3.6 Data dan Teknik Pengumpulannya.....	32
3.7 Identifikasi Variabel	33
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.9 Teknik Analisis.....	36
3.9.1 Uji Instrumen.....	36

3.9.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.9.3 Uji t.....	40
3.9.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.9.5 Analisis Jalur	40
3.9.6 Uji Sobel.....	42
3.9.7 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
4.1.4 Distribusi Jawaban Responden.....	52
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.6 Hasil Uji Analisis Jalur.....	59
4.1.7 Hubungan Antar Jalur.....	63
4.1.8 Ketepatan Model	66
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Zidan	66
4.2.2 Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Zidan	67
4.2.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Zidan	67
4.2.4 Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap loyalitas Pelanggan Swalayan Zidan	68
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Zidan	69
4.2.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan Swalayan Zidan.....	69
4.2.7 Pengaruh <i>store atmosphere</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan Swalayan Zidan.....	70

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Gambar 4.2 Hasil Analisis Antar Jalur	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	48
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.7 Kriteria Rentang Jawaban Responden	52
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Store Atmosphere.....	54
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Jalur Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Jalur Store atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Jalur Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Jalur Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	62
Tabel 4.19 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung Dan Pengaruh Total	64
Tabel 4.20 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung Dan Pengaruh Total	65