

## ABSTRAK

Judul : **Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Toserba Podomoro Kabupaten Kediri**

Dosen Pembimbing : Dr. Miftahul Munir, S.E., M.M  
: Rafikhein Novia Ayuanti, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Teja Arum Hudan Wildani  
NPM : 20.13021.0383

### Abstraksi

Penelitian ini dilakukan di Toserba Podomoro Kabupaten Kediri. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas konsumen di intervening kepuasan konsumen. Jumlah sampel 120 responden dengan teknik insidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah *outer model*, *convergent validitas*, *discriminant validity*, *composit reliability*, *inner model*, *r-square*, *predictive relevance*, *quality index*, uji hipotesis, uji mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas konsumen, variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan positif terhadap minat kepuasan konsumen, variabel kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas konsumen, serta variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas konsumen dimediasi kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen , Loyalitas Konsumen

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| PENGARUH <i>STORE ATMOSPHERE</i> TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOSERBA PODOMORO KABUPATEN KEDIRI..... | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASME .....                                                                                                                       | ii   |
| ABSTRAK.....                                                                                                                                                   | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                                                                                                                            | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                                                                                                                               | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                                                                             | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                                                                            | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                                                                                        | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                                                                                                        | 1    |
| 1.2 Batasan Masalah .....                                                                                                                                      | 4    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                                                                                                                      | 4    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                                                                                                    | 5    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                                                                                                   | 5    |
| 1.5.1 Manfaat Akademik / Teoritik .....                                                                                                                        | 5    |
| 1.5.2 Manfaat Praktis / Operasional.....                                                                                                                       | 5    |
| BAB II LANTASAN TEORI.....                                                                                                                                     | 6    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                                                                 | 6    |
| 2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka .....                                                                                                                          | 9    |
| 2.2.1 Manajemen Pemasaran .....                                                                                                                                | 9    |
| 2.2.2 <i>Store Atmosphere</i> .....                                                                                                                            | 14   |
| 2.2.3 Loyalitas Konsumen .....                                                                                                                                 | 17   |
| 2.2.4 Kepuasan Konsumen .....                                                                                                                                  | 20   |
| 2.3 Teori Hubungan Antar Variabel .....                                                                                                                        | 22   |
| 2.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....                                                                                        | 22   |
| 2.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....                                                                                         | 23   |
| 2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....                                                                                              | 23   |
| 2.3.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Di Intervening Kepuasan Konsumen .....                                                      | 24   |
| 2.4 Kerangka Teoritik .....                                                                                                                                    | 25   |
| 2.5 Formula Hipotesis .....                                                                                                                                    | 25   |
| 2.6 Hipotesis Operasional.....                                                                                                                                 | 26   |

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                             | 27 |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....                                         | 27 |
| 3.2 Jenis Penelitian .....                                                 | 27 |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....                                                | 27 |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                               | 28 |
| 3.4.1 Populasi.....                                                        | 28 |
| 3.4.2 Sampel .....                                                         | 28 |
| 3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....                                        | 28 |
| 3.6 Penentuan Jumlah Sampel .....                                          | 28 |
| 3.7 Data dan Teknik Pengumpulan Data .....                                 | 29 |
| 3.7.1 Data.....                                                            | 29 |
| 3.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....                                         | 29 |
| 3.8 Identifikasi Variabel.....                                             | 31 |
| 3.8.1 Variabel Bebas (Independen) .....                                    | 31 |
| 3.8.2 Variabel Terikat (Dependen) .....                                    | 31 |
| 3.8.3 Variabel Intervening (Mediasi) .....                                 | 31 |
| 3.9 Definisi Operasional Variabel.....                                     | 32 |
| 3.10 Teknik Analisis .....                                                 | 38 |
| 3.10.1 Analisis Deskriptif .....                                           | 38 |
| 3.10.2 Analisis Structural Equation Modeling (SEM) .....                   | 38 |
| 3.10.3 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....                     | 38 |
| 3.10.4 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....              | 39 |
| 3.10.5 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....               | 41 |
| 3.10.6 Pengujian Efek Mediasi.....                                         | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                           | 45 |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                                  | 45 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                        | 45 |
| 4.1.2 Sejarah Perusahaan .....                                             | 45 |
| 4.1.3 Visi dan Misi.....                                                   | 46 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi .....                                            | 47 |
| 4.1.5 Analisis Deskriptif.....                                             | 48 |
| 4.2 Analisis Statistik.....                                                | 59 |
| 4.2.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....                         | 59 |
| 4.2.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                         | 67 |
| 4.2.3 Pengujian Hipotesis .....                                            | 71 |
| 4.3 Pembahasan dan Hasil Pengujian Hipotesis .....                         | 73 |
| 4.3.1 <i>Store Atmosphere</i> Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 73 |

|                     |                                                                                            |    |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.2               | <i>Store Atmosphere</i> Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....                        | 74 |
| 4.3.3               | Kepuasan Konsumen Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen.....                             | 74 |
| 4.3.4               | Kepuasan Konsumen Mengintervening <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 74 |
| BAB VPENUTUP.....   |                                                                                            | 76 |
| 5.1                 | Kesimpulan.....                                                                            | 76 |
| 5.2                 | Saran.....                                                                                 | 77 |
| 5.2.1               | Bagi Peneliti.....                                                                         | 77 |
| 5.2.2               | Bagi Perusahaan.....                                                                       | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA..... |                                                                                            | 78 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....                                                | 6  |
| Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel .....                                       | 32 |
| Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....                               | 49 |
| Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Usia Responden .....                                        | 49 |
| Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Pekerjaan Responden .....                                   | 50 |
| Tabel 4.4 Tabel Jawaban Responden <i>Store Atmosphere</i> .....                           | 52 |
| Tabel 4.5 Tabel Jawaban Responden Loyalitas Konsumen .....                                | 55 |
| Tabel 4.6 Tabel Jawaban Responden Kepuasan Konsumen .....                                 | 57 |
| Tabel 4.7 Tabel Nilai <i>Convergent Validity</i> (Pertama) .....                          | 61 |
| Tabel 4.8 Tabel Nilai <i>Convergent Validity</i> (Kedua) .....                            | 63 |
| Tabel 4.9 Tabel Nilai AVE .....                                                           | 64 |
| Tabel 4.10 Tabel Nilai <i>Discriminant Validity</i> .....                                 | 65 |
| Tabel 4.11 Tabel Nilai AVE, $\sqrt{\text{AVE}}$ , dan Korelasi Antar Variabel Laten ..... | 66 |
| Tabel 4.12 Tabel Nilai <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> ....             | 66 |
| Tabel 4.13 Tabel Evaluasi Model Struktural .....                                          | 67 |
| Tabel 4.14 Tabel <i>Effect Size</i> .....                                                 | 68 |
| Tabel 4.15 Tabel <i>Overall Model Fit</i> .....                                           | 70 |
| Tabel 4.16 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....                 | 72 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teoritik.....                                   | 25 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....                                 | 47 |
| Gambar 4.2_Hasil Pengukuran Model (Nilai Loading Faktor Pertama).60 |    |
| Gambar 4.3 Hasil Pengukuran Model (Nilai Loading Faktor Pertama).62 |    |
| Gambar 4.4_Hasil Pengujian Bootstapping .....                       | 71 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran I Kuisisioner Penelitian .....                  | 82  |
| Lampiran II Tabulasi Data Kuesioner .....                | 93  |
| Lampiran III Karakteristik Responden.....                | 109 |
| Lampiran IV Distribusi Frekuensi Jawaban Responden ..... | 110 |
| Lampiran V Hasil <i>Outer</i> Model .....                | 113 |
| Lampiran VI Hasil <i>Inner</i> Model.....                | 117 |
| Lampiran VII Hasil Plagiarisme .....                     | 118 |
| Lampiran VIII Dokumentasi .....                          | 119 |