

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS
(Studi Kasus Kopi Loc Jakarta)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



**MUHAMMAD YOVIANO SALNAZ
1171001086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhammad Yoviano Salnaz

NIM : 1171001086

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Yoviano Salnaz
NIM : 1171001086
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Kopi Loc Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Suwandi, SE., M.Si.

()

Penguji I : Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T.

()

Penguji II : Ananda Fortunisa, S.E., M.si.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala limpahan kasih, karunia, dan kehendak-Nya, sehingga Tugas Akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Kopi Loc Jakarta) dapat diselesaikan dengan baik. Selesaiannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan do’a dari berbagai pihak.

Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, sejak awal masuk kuliah sampai pada penulisan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti selama pelaksanaan Tugas Akhir, di antaranya :

1. Allah SWT dan ayah, mamah dan della yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik dari materi maupun moral, doa serta motivasi kepada penulis dan juga senantiasa mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak M. Taufik Amir, SE., MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
3. Bapak Dr. Suwandi, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan bimbingan yang sangat bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ananda Fortunisa, SE., M.Si. dan Bapak Adi Budi Priyanto, ST., M.T. selaku dosen penguji yang telah berkenan membantu dan menguji penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Para Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
6. Shifa Maudiyani yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta nasihat kepada penulis.

7. Icha, ansal, tedii, fadel yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian.
8. Kepada teman-teman yang ada di grup vakingsyit yang selalu mendukung dan menghibur penulis.
9. Teman-teman semasa perkuliahan di Universitas Bakrie yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu yang mewarnai hidup penulis selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak terkait yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi penelitian berikutnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 19 Agustus 2021



Muhammad Yoviano

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Yoviano Salnaz

NIM : 1171001086

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS KOPI LOC
JAKARTA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Muhammad Yoviano

Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Kopi Loc Jakarta)

Muhammad Yoviano Salnaz ¹

ABSTRAK

Dengan adanya persaingan bisnis yang ada pada industri kafe terutama pada *coffee shop* menyebabkan semakin tinggi pula tingkat bisnis *coffee shop* yang dihadapi oleh Kopi Loc Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan *systematic random sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen. Data diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis melalui Uji T, Uji F dan Analisis Koefisien Determinasi (R²). Dari analisis regresi didapat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,003 + 0,396X_1 + 0,267X_2 + e$$

Variabel *store atmosphere* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas konsumen yaitu sebesar 0,396 dan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang rendah sebesar 0,267. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Variabel *store atmosphere* menghasilkan nilai T_{hitung} sebesar $3,885 > T_{tabel}$ 1,984 dan variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai T_{hitung} sebesar $2,422 > T_{tabel}$ 1,984. Kemudian hasil analisis menggunakan uji F yaitu nilai F_{hitung} 35,846 $> F_{tabel}$ 3,09. Angka koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa 41,3%. Sedangkan sisanya sebesar 58,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci : Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

<u>KATA PENGANTAR</u>	i
<u>DAFTAR ISI</u>	iii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	vi
<u>DAFTAR TABEL</u>	vii
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	5
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u>	5
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	5
<u>BAB II</u>	7
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
<u>2.1. Definisi <i>Store Atmosphere</i></u>	7
<u>2.1.1 Dimensi <i>Store Atmosphere</i></u>	7
<u>2.2 Definisi Kualitas Pelayanan</u>	12
<u>2.2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan</u>	12
<u>2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan</u>	14
<u>2.3 Definisi Loyalitas Pelanggan</u>	15
<u>2.3.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan</u>	15
<u>2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan</u>	17
<u>2.3.3 Keuntungan dari Loyalitas Pelanggan</u>	18
<u>2.3.4 Mengukur Loyalitas Pelanggan</u>	19
<u>2.4 Penelitian Terdahulu</u>	19
<u>2.5 Kerangka Berfikir</u>	22
<u>2.6 Hipotesis Penelitian</u>	22
<u>BAB III</u>	24
<u>METODE PENELITIAN</u>	24
<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	24
<u>3.2 Objek Penelitian</u>	24
<u>3.3 Populasi</u>	24
<u>3.3.1 Sampel</u>	25

<u>3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel</u>	25
<u>3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data</u>	26
<u>3.4.1 Sumber Data</u>	26
<u>3.4.2 Teknik Pengumpulan Data</u>	27
<u>3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel</u>	27
<u>3.5.1 Variabel Penelitian</u>	27
<u>3.5.2 Operasional Variabel Penelitian</u>	28
<u>3.6 Teknik Analisis Data</u>	31
<u>3.6.1 Uji Instrumen</u>	31
<u>3.6.2 Analisis Deskriptif</u>	32
<u>3.6.3 Uji Asumsi Klasik</u>	32
<u>3.7 Analisis Regresi Linear Berganda</u>	33
<u>3.8 Uji Hipotesis</u>	34
<u>3.8.1 Uji F (Uji Simultan)</u>	34
<u>3.8.2 Uji T (Uji Parsial)</u>	34
<u>3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)</u>	35
<u>BAB IV</u>	36
<u>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u>	36
<u>4.1 Hasil Penelitian</u>	36
<u>4.1.1 Pre-Test Kuesioner</u>	36
<u>4.1.2 Uji Validitas</u>	36
<u>4.1.3 Uji Reliabilitas</u>	38
<u>4.2 Profil Responden</u>	38
<u>4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	39
<u>4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	39
<u>4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</u>	40
<u>4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku</u> ... 40	
<u>4.2.5 Waktu Kunjungan Dalam Tiga Bulan Terakhir</u>	41
<u>4.3 Statistik Deskriptif Variabel</u>	42
<u>4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X₁)</u>	42
<u>4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)</u>	43
<u>4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)</u>	45
<u>4.4 Uji Asumsi Klasik</u>	46
<u>4.4.1 Uji Normalitas</u>	46

<u>4.4.2 Uji Heteroskedastisitas</u>	48
<u>4.4.3 Uji Multikolinieritas</u>	48
<u>4.5 Analisis Regresi Linear Berganda</u>	49
<u>4.6 Uji Hipotesis</u>	51
<u>4.6.1 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)</u>	51
<u>4.6.2 Uji F (Simultan)</u>	53
<u>4.6.3 Koefisien Determinasi</u>	54
<u>4.7 Pembahasan</u>	55
<u>BAB V</u>	58
<u>KESIMPULAN</u>	58
<u>5.1 Kesimpulan</u>	58
<u>5.2 Batasan Penelitian</u>	58
<u>5.3 Saran</u>	59
<u>Daftar pustaka</u>	61
<u>LAMPIRAN</u>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.....	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Kedai Kopi Loc Jakarta</u>	7
<u>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</u>	24
<u>Tabel 3.1 Skala Likert</u>	31
<u>Tabel 3.2 Operasional Variabel</u>	32
<u>Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-test</u>	41
<u>Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pre-test</u>	42
<u>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	43
<u>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	43
<u>Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</u>	44
<u>Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pendapatan/Uang Saku</u>	44
<u>Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Dalam Tiga Bulan Terakhir</u>	45
<u>Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Store Atmosphere</u>	46
<u>Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)</u>	47
<u>Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)</u>	48
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas</u>	49
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas</u>	52
<u>Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda</u>	53
<u>Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial)</u>	54
<u>Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)</u>	56
<u>Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)</u>	57