

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI LE'EUT DRINK STATION BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ekonomi GICI

Oleh

MUHAMAD ERI JUNAEDI
NIM: 2411806994



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LE'EUT
DRINK STATION BOGOR**

Oleh:

Nama : M. ERI JUNAEDI
NIM : 2411806994
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 18 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Hanantyo Dewanto, SP, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof.Dr.Sri Gambir Melati Hatta,SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI LE'EUT
DRINK STATION BOGOR**

Oleh:

Nama : M. ERI JUNAEDI
NIM : 2411806994
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Agustus 2022
Waktu : 09.20-10.40 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS
Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ricky Rizkie, SE, MM

Anggota I : Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.ERI JUNAEDI
NIM : 2411806994
Jurusan : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 08 Maret 1996
Nomor KTP : 3271010803960006
Alamat : Babakan Indah RT. 003 RW. 002 Kel. Harjasari, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, 16138

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 18 Agustus 2022

M.ERI JUNAEDI

ABSTRAK

MUHAMAD ERI JUNAEDI. NIM 2411806994. Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Sebagaimana dengan perkembangan bisnis kuliner yang saat ini sedang berkembang, maka perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kuliner baik yang skala besar maupun yang skala kecil mulai banyak bermunculan khususnya seperti kafe kekinian. Adapun permasalahan yang dihadapi seperti tidak mempunyai sasaran pasar yang spesifik, yang mewajibkan perusahaan harus memiliki ciri khas tertentu yang lebih spesifik maka menciptakan *store atmosphere* merupakan salah satu cara untuk membuat kafe tersebut memiliki ciri khas selain itu kualitas pelayanan yang disajikan merupakan poin penting bagi kafe agar membuat para pelanggannya nyaman. Ketika kedua hal tersebut berjalan dengan lancar maka akan tumbuh loyalitas terhadap kafe tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis: 1) tanggapan konsumen terhadap *store atmosphere*, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Le'eut Drink Station Bogor, 2) pengaruh secara simultan *store atmosphere*, kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan pada Le'eut Drink Station Bogor, 3) pengaruh secara parsial *store* terhadap Loyalitas pelanggan pada Le'eut Drink Station Bogor, 4) pengaruh secara parsial Kualitas terhadap Loyalitas pelanggan pada Le'eut Drink Station Bogor. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Pengambilan sampel berjumlah 100 orang konsumen dengan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang berkunjung ke Le'eut Drink Station Bogor. Metode analisis data menggunakan skala ordinal untuk analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Hasil uji hipotesis menyimpulkan bahwa secara simultan penciptaan suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Le'eut Drink Station Bogor, secara parsial *store atmosphere* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Le'eut Drink Station Bogor dan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh dan

signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Le'eut *Drink Station* Bogor Hasil uji regresi menunjukkan bahwa $Y = 4,312 + 0,176 X_1 + 0,312 X_2$

, lalu hasil uji determinasinya sebesar 78 % dan sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan pada hasil uji f dimana f_{hitung} sebesar $(176,344 > F_{tabel} 3,09)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *Store Atmosphere* menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (3,344) dan variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (5,323) dimana t_{tabel} (1,984)

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

MUHAMAD ERI JUNAEDI. NIM 2411806994. *The Influence of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Loyalty*

As with the development of the culinary business which is currently developing, So companies engaged in culinary sales, both large and small, have begun to appear, especially modern cafes. The problems faced such as not having a specific target market, which requires the company to have certain characteristics that are more specific, then creating a store atmosphere is one way to make the cafe have a characteristic other than that the quality of service served is an important point for cafes to make their customers comfortable. When these two things run smoothly, loyalty to the cafe will grow.

The purpose of this study is to analyze: 1) consumer responses to the store atmosphere, service quality and customer loyalty at Le'eut Drink Station Bogor, 2) the simultaneous influence of store atmosphere, service quality on customer loyalty at Le'eut Drink Station Bogor, 3) partial effect of store on customer loyalty at Le'eut Drink Station Bogor, 4) the partial effect of Quality on Customer Loyalty at Le'eut Drink Station Bogor, used in this research is descriptive and verification. Data collection techniques through observation, interviews and distributing questionnaires to consumers who visit Le'eut Drink Station Bogor. The data analysis method uses an ordinal scale for multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis, F test and t test.

The results of hypothesis testing conclude that simultaneously creating an atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty at Le'eut Drink Station Bogor, partially store atmosphere has a significant and significant effect on customer loyalty at Le'eut Drink Station Bogor and partially service quality has an effect and is significant on Customer Loyalty at Le'eut Drink Station Bogor The results of the regression test show that $Y = 4,312 + 0,176 X_1 + 0,312 X_2$

, then the result of the determination test is 78% and the remaining 22% is influenced by other factors not examined in this study. Meanwhile, the results of the f test where f_{count} is 176,344 > F_{table} 3.09. The results of the t -test indicate that the Store Atmosphere variable shows the results of the t -count analysis (3,344) and the Service Quality variable shows the results of the t -count analysis (5,323) where t -table (1.984).

Keywords: *Store Atmosphere, Service Quality, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul *Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Le'eut Drink Station* ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk menghabiskan waktu dengan keluarga dan kerabat kafe. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model kafe seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cukup memuaskan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Ahmad Taufik.SS.MH selaku Pemilik kafe yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.,
9. Ayahanda Maja Sutisna serta Ibunda Endah(alm) tercinta. yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok,18 Agustus 2022

Penulis,

M.ERI JUNAEDI

NIM:2411806994

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	ii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Perbatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2. Konsep Pemasaran	11
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	15
2.1.4. <i>Store Atmosphere</i>	20
2.1.5. Kualitas Pelayanan	23
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Konseptual	26
2.4. Hipotesis	28

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2. Jenis Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. Sampel	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Definisi Operasional Variabel	32
3.5.1. Variabel Bebas	32
3.5.2. Variabel Terikat	35
3.6. Teknik Analisis	36
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	37
3.6.2. Persamaan Regresi	38

3.6.3. Uji Kualitas Data	39
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	41
3.6.5. Uji Hipotesis	42
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.2 Karakteristik Responden	46
4.1.3 Tanggapan Responden	48
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	58
4.2. Pembahasan	62
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran	64
 DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Kondisi Penciptaan Suasana Di toko Le'eut drink station Berdasarkan Elemen-Elemen Yang Berkaitan	3
Tabel 1.2.	Keluhan Konsumen toko Le'eut Drink Station	4
Tabel 1.3.	Data Pengunjung Toko Le'eut Drink Station Periode Agustus – Desember 2021.....	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	29
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.3.	Skala likert	37
Tabel 3.4.	Angka Penafsiran	37
Tabel 3.5.	Kriteria Uji Validitas.....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.2.	Tanggapan Respoden Atas Variabel Store Atmosphere	48
Tabel 4.3.	Tanggapan Respoden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.4.	Tanggapan Respoden Atas Variabel Loyalitas	53
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmosphere	55
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 4.8.	Hasil Realibiitas Peneliatian	56
Tabel 4.9.	Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance Dan VIF)	58
Tabel 4.10.	Hasil Uji regresi Berganda.....	59
Tabel 4.11.	Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.12.	Hasil Uji F	60
Tabel 4.13.	Hasil Uji t (Uji parsial).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 3.1.	Hubungan Antar Variabel Penelitian	38
Gambar 4.1.	Logo Perusahaan	45
Gambar 4.2.	Grafik Normal Plot.....	57
Gambar 4.3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	69
Lampiran 2. Tabulasi Data	71
Lampiran 3. Hasil Ouput Spss	81
Lampiran 4. Kartu Bimbingan	90
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	91
Lampiran 6. Tabel f dan t	92
Lampiran 7. Dokumentasi	98