



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *STORE*
ATMOSPHERE DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
KENTUCKY FRIED CHICKEN KOTA KUDUS)**

Oleh :

DYAH AYU NANDINI

NIM . 2015-11-229

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *STORE*
ATMOSPHERE DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KETUCKY FRIED CHICKEN KOTA KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat skripsi
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

DYAH AYU NANDINI

NIM. 2015-11-229

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, STORE
ATMOSPHERE DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN
KOTA KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 26 Agustus 2019

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Dina Lusianti, SE., MM., AAK
NIDN. 0630098401

Dosen Pembimbing I




Dr. Suprivono, SE., MM
NIDN. 0614037104

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM
NIDN. 0618066201

Dosen Pembimbing II



Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil, yang diulang hari demi hari” .

– Robbert Collier–

“Rasakanlah ketakutan itu, dan tetaplah melakukannya”.

– Tamara Mellon–

“Kesuksesan tidak terwujud dari tidak pernah membuat kesalahan. Tapi tidak pernah membuat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya”.

– George Bernard Shaw–

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Bapak dan ibu yang telah membesarkanku dan mendidikku tanpa lelah dan pamrih.
2. Keluargaku semuanya yang telah banyak memberikan dukungan.
3. Sahabat-sahabatku semuanya yang telah meramaikan hari-hariku.
4. Almamaterku Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas nikmat Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan karunia-Nya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, *Store Atmosphere* dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kentucky Fried Chicken Kota Kudus)**. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dengan selesainya skripsi ini, maka saya tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:


1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Supriyono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

6. Seluruh responden yaitu konsumen produk “Ayu Fatma” *Collection* di Kabupaten Kudus.
7. Teman-teman di program studi Manajemen, yang telah memberikan dukungan dan bantuannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Kudus, 26 Agustus 2019

Penulis


Dyah Ayu Nandini
NIM. 201511229

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *STORE ATMOSPHERE* DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN KOTA KUDUS)

**DYAH AYU NANDINI
NIM. 2015-11-229**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek, *Store Atmosphere* dan nilai pelanggan terhadap loyalitas produk di KFC Kota Kudus. Dimana diajukan empat variabel independen dan satu variabel dependen, yaitu kualitas produk, citra merek, *Store Atmosphere* dan nilai pelanggan sebagai variabel independen dan loyalitas produk sebagai variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan melalui studi kasus yang didukung dengan metode survei terhadap outlet KFC kota Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi kualitas produk, citra merek, *Store Atmosphere* dan nilai pelanggan terhadap loyalitas produk di KFC Kota Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk, citra merek, *store atmosphere* dan nilai pelanggan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di KFC Kota Kudus baik secara parsial maupun berganda. Perusahaan perlu lebih meningkatkan inovasi produk dengan cara membuat menu yang lebih bervariasi. Sehingga bisa meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, *Store Atmosphere*, nilai pelanggan dan loyalitas produk.

ABSTRACT

EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, ATMOSPHERE STORES AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY (CASE STUDY IN KENTUCKY FRIED CHICKEN OF KUDUS CITY)

MUHAMMAD TRIYONO
NIM. 2014-11-363

Guidance Lecturer : 1. Dr. Supriyono, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT

This study discusses to analyze product quality, brand image, store atmosphere and customer value on product loyalty in KFC Kota Kudus. Where given four independent variables and one dependent variable, namely product quality, brand image, Store Atmosphere and customer value as the independent variable and product loyalty as the dependent variable.

This research was conducted through a studio that was supported by a survey method of the KFC outlet in Kudus and analyzed by regression. The first stage answers the validity and reliability of each variable's questions. The second stage, regressing product quality, brand image, store atmosphere and customer value to product loyalty at KFC Kota Kudus.

The results showed that product quality, brand image, store atmosphere and customer value were proven to have a positive and significant impact on customer loyalty in KFC Kota Kudus, partially or multiplely. Companies need to further improve the product by creating a more varied menu. Can increase customer loyalty.

Keywords: product quality, brand image, store atmosphere, customer value and product loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kualitas Produk	11
2.2. Citra Merek.....	13
2.3. <i>Store Atmosphere</i>	14
2.4. Nilai Pelanggan	16
2.5. Loyalitas Pelanggan	18
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	20

2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.8. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Variabel Penelitian	29
3.3. Definisi Operasional Variabel	31
3.4. Jenis dan Sumber Data	32
3.5. Populasi dan Sampel.....	33
3.6. Metode Pengumpulan Data	34
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.8. Pengolahan Data.....	38
3.9. Metode Analisa Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Penyajian Data	44
4.2. Analisis Data	49
4.3. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran-saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Berlangganan....	45
Tabel 4.5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Sumber Informasi KFC	46
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Citra Merek	48
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel <i>Store Atmosphere</i>	49
Tabel 4.9. Frekuensi Variabel Nilai Pelanggan	50
Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Validitas	52
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 4.13. Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorof-Smirno Test</i>	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.16. Hasil Uji Statistik Deskriptif	57
Tabel 4.17. Hasil Analisis Regresi	59
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Parsial (dengan Signifikansi $\alpha=2,5\%$)	60
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$)	63
Tabel 4.20. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis.....	24

