



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *RESPONSIVENESS* DAN *PRODUCT DIVERSITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ANIE BAKERY KUDUS)**

Oleh:

M. TAUFIQUR ROHMAN

NIM. 201711504

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *RESPONSIVENESS* DAN *PRODUCT DIVERSITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ANIE BAKERY KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekpnomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

M. TAUFIQUR ROHMAN

NIM. 201711504

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN


**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *RESPONSIVENESS* DAN *PRODUCT DIVERSITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ANIE BAKERY KUDUS)**

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


Kudus,..... 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. M. Masruri, MM.
NIDN. 0601085601



Iwan Suroso, SE., MM., CFP.
NIDN. 0603067701

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Nurul Rizka Arumsari, SE., MM.
NIDN. 0628048702

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, RESPONSIVENESS DAN PRODUCT
DIVERSITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ANIE BAKERY KUDUS)**

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

Kudus, Agustus 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)
NIDN. 0628048702

Pembimbing I



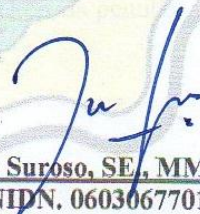
Drs. H. M. Masruri, MM.
NIDN. 0601085601

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Iwan Suroso, SE., MM., CFP.
NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”

(Q.S. Al Insyirah:5)

“Ini bukan tentang seberapa keras kamu bisa memukul, tapi ini tentang seberapa keras kamu dipukul dan terus bergerak maju”

(Rocky Balboa)

Persembahan:

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tua tercinta Ibu Muslikah dan Bapak Sutrimo yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun materiil dan tiada henti mendoakan, memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Segala syukur penulis haturkan atas nikmat dan hidayat dari Allah SWT, sebab berkat ridho-Nya penulis mampu melaksanakan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere, Responsiveness Dan Product Diversity Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Anie Bakery Kudus)*”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Muria Kudus. Penulis sadar tanda adanya dukungan, bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak, tugas ini tidak akan selesai dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Drs. H. M. Masruri, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Iwan Suroso, SE., MM., CFP., selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
6. Support system Erika Octaviana Sari dan Aldi Ilham Bachtiar. Terima kasih untuk selalu membantu dalam suka dan duka serta kebersamaannya selama ini.

7. Owner Anie Bakery Kudus yang telah bersedia memberikan ijin penelitian.
8. Seluruh responden dalam penelitian ini yakni pelanggan Anie Bakery Kudus.

Penulis sadar jika dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat diperlukan. Harapan penulis, semoga tugas akhir skripsi ini mampu menambah wawasan bagi para pembacanya.



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *RESPONSIVENESS* DAN *PRODUCT DIVERSITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ANIE BAKERY KUDUS)**

M. Taufiqur Rohman

NIM. 201711504

Dosen Pembimbing : 1. Drs. H. M. Masruri, MM.
2. Iwan Suroso, SE., MM., CFP.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini yakni guna mengetahui pengaruh *store atmosphere*, *responsiveness* dan *product diversity* terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Anie Bakery Kudus. Variabel independen yang digunakan yakni *store atmosphere*, *responsiveness* dan *product diversity* dan menggunakan satu variabel dependen yakni loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Anie Bakery Kudus dan menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang telah dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menyatakan jika *store atmosphere* mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif sehingga apabila terjadi peningkatan *store atmosphere* maka loyalitas pelanggan pun akan mengalami peningkatan. *Responsiveness* mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif sehingga apabila terjadi peningkatan *responsiveness* maka loyalitas pelanggan pun akan mengalami peningkatan. *Product diversity* mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif sehingga apabila terjadi peningkatan *product diversity* maka loyalitas pelanggan pun akan mengalami peningkatan.

Kata Kunci: *store atmosphere*, *responsiveness*, *product diversity* dan loyalitas pelanggan.

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, RESPONSIVENESS AND
PRODUCT DIVERSITY ON CUSTOMER LOYALTY
(CASE STUDY ON CUSTOMER ANIE BAKERY KUDUS)***

M. Taufiqur Rohman

NIM. 201711504

Dosen Pembimbing : 1. Drs. H. M. Masruri, MM.
2. Iwan Suroso, SE., MM., CFP.

***MURIA KUDUS UNIVERISTY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT***

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of store atmosphere, responsiveness and product diversity on customer loyalty to customers of Anie Bakery Kudus. The independent variables used are store atmosphere, responsiveness and product diversity and use one dependent variable, namely customer loyalty. The population in this study were all customers of Anie Bakery Kudus and used a sample of 100 respondents who had been selected using accidental sampling technique. The analysis used is multiple linear regression analysis using the SPSS program. The results of the study state that if the store atmosphere is able to influence customer loyalty positively, so that if there is an increase in the store atmosphere, customer loyalty will also increase. Responsiveness is able to positively affect customer loyalty so that if there is an increase in responsiveness, customer loyalty will also increase. Product diversity is able to influence customer loyalty positively so that if there is an increase in product diversity, customer loyalty will also increase.

Keywords: store atmosphere, responsiveness, product diversity and customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Ruang Lingkup.....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2. <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.3. <i>Responsiveness</i>	17
2.1.4. <i>Product Diversity</i>	21
2.2. Pengaruh Antar Variabel.....	23
2.2.1. Pengaruh Antara <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2.2. Pengaruh Antara <i>Responsiveness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.2.3. Pengaruh Antara <i>Product Diversity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3. Peneliti Terdahulu	25
2.4. Kerangka Pemikiran.....	29
2.5. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32

3.1. Rancangan Penelitian	32
3.2. Variabel Penelitian	32
3.2.1. Variabel Dependen	32
3.2.2. Variabel Independen.....	32
3.3. Definisi Operasional.....	33
3.3.1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	33
3.3.2. <i>Store Atmosphere</i> (X1).....	34
3.3.3. <i>Responsiveness</i> (X2).....	35
3.3.4. <i>Product Diversity</i> (X3).....	36
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4.1. Jenis Data.....	37
3.4.2. Sumber Data	37
3.5. Populasi dan Sampel	38
3.5.1. Populasi	38
3.5.2. Sampel	38
3.6. Pengumpulan Data	38
3.7. Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.7.1. Uji Validitas.....	39
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.8. Pengolahan Data.....	40
3.9. Analisis Data	40
3.9.1. Uji Asumsi Klasik	41
3.9.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.9.3. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Objek Penelitian	44
4.2. Karakteristik Responden	44
4.2.1. Jenis Kelamin	44
4.2.2. Umur Responden	45

4.2.3. Frekuensi Pembelian	46
4.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	46
4.3.1. Deskripsi Responden Terhadap <i>Store Atmosphere</i> (X1).....	46
4.3.2. Deskripsi Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (X2)	47
4.3.3. Deskripsi Responden Terhadap <i>Product Diversity</i> (X3).....	48
4.3.4. Deskripsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	48
4.4. Uji Instrumen Penelitian.....	48
4.4.1. Uji Validitas.....	48
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	51
4.5.1. Uji Asumsi Klasik	51
4.5.2. Analisa Regresi Linier Berganda	54
4.5.3. Pengujian Hipotesis	56
4.6. Pembahasan	59
4.6.1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.6.2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.6.3. Pengaruh <i>Product Diversity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	63
BAB V PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	66
5.2.1. Bagi Perusahaan	66
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Data Pembelian Pelanggan.....	3
4.1 Jenis Kelamin Responden	50
4.2 Umur Responden.....	50
4.3 Pembelian Responden	51
4.4 Deskripsi Responden Terhadap <i>Store Atmosphere</i>	52
4.5 Deskripsi Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	52
4.6 Deskripsi Responden Terhadap <i>Product Diversity</i>	53
4.7 Deskripsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
4.8 Hasil Uji Validitas.....	55
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	56
4.10 Hasil Uji Normalitas	57
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	59
4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
4.15 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	62
4.16 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 5 Hasil Output SPSS Asumsi Klasik

