



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI
BELIKOPI CABANG PURWOSARI KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

PUJI RAHAYU NINGSIH

NIM : 201911028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI
BELIKOPI CABANG PURWOSARI KUDUS**

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

Oleh :

PUJI RAHAYU NINGSIH

201911028

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

TAHUN 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI
BELIKOPI CABANG PURWOSARI KUDUS**

Nama : Puji Rahayu Ningsih
NIM : 201911028
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

Mengetahui
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



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

Mengetahui
Dekan




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

Pembimbing II



(Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)
NIDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya”

(QS. Ath-Thalaq:2-3)

Persembahan:

1. Ayah, Ibu, dan Adik
2. Keluarga Besar
3. Dosen Pembimbing
4. Sahabat dan Teman Dekat

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI BELIKOPI CABANG PURWOSARI KUDUS”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang senantiasa meluangkan waktu, memotivasi, mengarahkan serta membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Hutomo Rusdianto, S.E.,MBA,.AWM,.QWM,.CBV selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktu, memotivasi, mengarahkan serta membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan tanpa rasa lelah.
7. Dua insan terkasih, yang mengajarkanku bagaimana arti hidup lebih dari siapapun, yang menjadi alasanku berjuang sejauh ini. Mereka adalah Ayahku dan Ibuku.
8. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan selama proses penyusunan skripsi.
9. Manajer Area kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus yang telah memberikan izin penelitian.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya guna pengisian kuesioner.
11. Teman dan sahabat dekat yang yang telah menjadi dukungan yang baik selama proses penyusunan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini masih bisa bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bahan untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 2023

Penulis,



Puji Rahayu Ningsih

201911028

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI
BELIKOPI CABANG PURWOSARI KUDUS**

PUJI RAHAYU NINGSIH

201911028

Pembimbing 1 : Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M

2 : Hutomo Rusdianto, S.E.,MBA.,AWM.,QWM.,CBV

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (6) Kepuasan pelanggan tidak mampu menjadi variabel mediasi dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. (7) Kepuasan pelanggan mampu menjadi variabel mediasi dari pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan.

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

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE
ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLE AT SHOP BELIKOPI BRANCH
PURWOSARI KUDUS***

PUJI RAHAYU NINGSIH

201911028

Advisor 1 : Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M

2 : Hutomo Rusdianto, S.E.,MBA,.AWM,.QWM,.CBV

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and store atmosphere on customer loyalty through customer satisfaction at the Purwosari Kudus branch of the Belikopi shop. This research is a quantitative research. The population in this study were all customers of the Purwosari Kudus branch of the Belikopi shop. The sample used was 100 respondents using nonprobability sampling, namely purposive sampling technique. The data analysis used is Structural Equation Modeling (SEM) using the AMOS program. The results of the study show that (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) Store atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction. (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (6) Customer satisfaction is not able to be a mediating variable from the effect of service quality on customer loyalty. (7) Customer satisfaction can be a mediating variable from the influence of store atmosphere on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup	14
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Praktis	17
1.5.2 Manfaat Teoritis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Teori Perilaku Konsumen	18
2.2 Loyalitas Pelanggan	20
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	22
2.2.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Kepuasan Pelanggan	27
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	29
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	30
2.4 Kualitas Pelayanan	32
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	34

2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	35
2.5	Store Atmosphere	36
2.5.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	36
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	38
2.5.3	Indikator <i>Store Atmosphere</i>	39
2.6	Pengaruh Antar Variabel.....	42
2.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
2.6.2	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	43
2.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
2.6.4	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
2.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	47
2.6.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	48
2.6.7	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	50
2.7	Penelitian Terdahulu	51
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis	55
2.9	Hipotesis	57
BAB III	METODE PENELITIAN.....	58
3.1	Rancangan Penelitian.....	58
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	59
3.2.1	Jenis Variabel.....	59
3.2.1.1	Variabel Eksogen (X).....	59
3.2.1.2	Variabel Endogen (Y).....	59
3.2.1.3	Variabel Intervening (Z).....	60
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	60
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	62
3.3.1	Jenis Data.....	62
3.3.2	Sumber Data	63
3.4	Populasi dan Sampel.....	63
3.4.1	Populasi	63
3.4.2	Sampel	63
3.5	Pengumpulan Data.....	65
3.5.1	Wawancara	65
3.5.2	Observasi	65

3.5.3	Kuesioner	65
3.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas	67
3.6.1	Uji Validitas	67
3.6.2	Uji Reliabilitas	69
3.7	Pengolahan Data	69
3.7.1	<i>Editing</i>	70
3.7.2	<i>Coding</i>	70
3.7.3	Scoring	70
3.7.4	Tabulating	70
3.8	Analisis Data	70
3.8.1	Analisis Deskriptif	71
3.8.2	Uji Normalitas	71
3.8.3	Uji Outlier	71
3.8.4	Analisis SEM	72
3.8.5	Uji Hipotesis	81
3.8.6	Uji Mediasi	81
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	82
4.2	Penyajian Data	83
4.2.1	Karakteristik Responden	83
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian	86
4.3	Analisis Data	90
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori	90
4.3.2	Hasil Uji Instrumen Data	104
4.3.3	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	108
4.3.4	Uji Hipotesis	111
4.3.5	Analisis Pengaruh dan Uji Mediasi	113
4.4	Pembahasan	116
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	116
4.4.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	117
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	119
4.4.4	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	120
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	121

4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	122
4.4.7 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	134



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1.1 Daftar Beberapa Kedai Kopi Di Kota Kudus	4
Tabel 1.2 Data Pengunjung Belikopi Purwosari Kudus Mei-Oktober 2022.....	9
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	66
Tabel 3.2 Indeks <i>Goodness of Fit</i>	80
Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia	84
Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan	85
Tabel 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	88
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	89
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	90
Tabel 4.9 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan ...	92
Tabel 4.10 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan ...	93
Tabel 4.11 Regression Weights: (Group number 1 – Default model)	94
Tabel 4.12 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.	96
Tabel 4.13 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan...	97
Tabel 4.14 Regression Weights: (Group number 1 – Default model)	98
Tabel 4.15 Kriteria Goodness of Fit Indices Full Measurement Model Sebelum Perbaikan.....	100
Tabel 4.16 Kriteria Goodness of Fit Indices Full Measurement Model Setelah Perbaikan.....	102
Tabel 4.17 Standardized Regression Weight	103
Tabel 4.18 Squared Multiple Correlations	104
Tabel 4.19 Convergent Validity	105
Tabel 4.20 Average Variance Extracted.....	106
Tabel 4.21 Akar Kuadrat Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	106
Tabel 4.22 Correlations: (Group number 1 - Default model)	107
Tabel 4.23 Nilai Korelasi Antar Variabel $\sqrt{\text{Average Variance Extracted}}$ (AVE) ...	107
Tabel 4.24 Construct Reliability	108
Tabel 4.25 Uji Normalitas	109
Tabel 4.26 Analisis <i>Outlier</i>	111

Tabel 4.27 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel.....112
Tabel 4.28 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian114
Tabel 4.29 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian114
Tabel 4.30 Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect.....115



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)	2
Gambar 1.2 Provinsi dengan Jumlah UMK Makanan Minuman Terbanyak di Indonesia (2019)	3
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan Terhadap Kedai Belikopi Cabang Purwosari Kudus 11	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	56
Gambar 3.1 Diagram Jalur	76
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	91
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	93
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan	95
Gambar 4.4 Output Variabel Endogen Setelah Perbaikan	97
Gambar 4.5 <i>Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan	99
Gambar 4.6 <i>Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan	101
Gambar 4.7 Structural Equation Model	103