

SKRIPSI



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DISKON, *STORE*
ATMOSPHERE DAN CITRA TOKO TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN
ALFAMART DERSALAM BAE KUDUS)**

Oleh :

WIWIT YULIASARI

2019-11- 697

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DISKON, *STORE*
ATMOSPHERE DAN CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN(STUDI PADA PELANGGAN ALFAMART
DERSALAM BAE KUDUS)**

SKRIPSI

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Oleh :

WIWIT YULIASARI

2019-11- 697

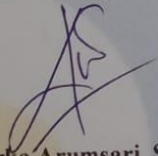
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DISKON, *STORE ATMOSPHERE*
DAN CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN(STUDI
PADA PELANGGAN ALFAMART DERSALAM BAE KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapkan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal.....16 November 2023.....

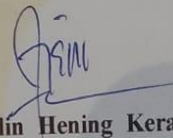
Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, SE., MM.)

NIDN.0628048702

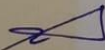
Pembimbing II



(Rhealin Hening Keratri, SE., MM.)

NIDN.0615079303

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



(Neor Indah Rahmawati, SE., MM.)

NIDN. 0024037701


PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DISKON, *STORE ATMOSPHERE*
DAN CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA PELANGGAN ALFAMART DERSALAM BAE KUDUS)

Nama : Wiwit Yuliasari
NIM : 201911697
Program Studi : Manajemen

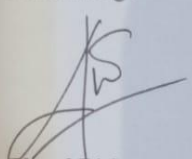
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 2024

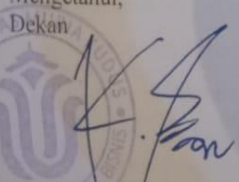
Mengetahui,
Ketua Program Studi


(Noor Indah Rahmawati, SE., M.M)
NIDN. 0024037701

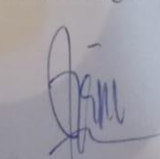
Pembimbing I


(Nurul Rizka Arumsari, SE., M.M)
NIDN. 0628048702

Mengetahui,
Dekan


(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 06160777304

Pembimbing II


(Rhealin Hening Karatri, SE., M.M)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.”

(Surat Al Insyirah: 6-7)

“Pada awalnya kesulitan bisa mengecilkan hati, tetapi setiap kesulitan pasti berlalu. Setiap keputusan diikuti harapan, setiap kegelapan diikuti matahari.”

(Jallaludin Rumi)

PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tua tersayang yang sudah memberi dukungan dan doa.
2. Dosen pembimbingku yang telah memberikan arahan, masukan selama penulisan skripsi hingga selesai.
3. Sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridhlo, hidayah, dan inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus dengan judul “ **PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DISKON, STORE ATMOSPHERE DAN CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN(STUDI PADA PELANGGAN ALFAMART DERSALAM BAE KUDUS)**. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide-ide maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya 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. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1, dan Rhealin Hening Karartri, S.E., M.M., Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan, saran dan bimbingan, dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Selaku Dosen Program Studi Manajemen Dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis ini.

6. Kedua orang tau tersayang orang yang hebat yang selalu menjadi peyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia ini, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dan semangat.
7. Para sahabat-sahabatku “ vanillate” terima kasih yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat saat saya merasa putus asa mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Kudus, 2023
Penulis,

Wiwit Yuliasari
201911697

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DISKON, *STORE ATMOSPHERE*
DAN CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PELANGGAN ALFAMART DERSALAM BAE KUDUS**

WIWIT YULIASARI
201911697

Pembimbing : 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2 : Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keragaman produk, diskon, *store atmosphere* dan citra toko terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang telah berkunjung 3 kali di Alfamart Dersalam Bae Kudus. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, dengan jenis *sampling purposive*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial keragaman produk dan citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi diskon dan *store atmosphere* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara simultan keragaman produk, diskon, *store atmosphere*, dan citra toko terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Keragaman Produk, Diskon, Store Atmosphere, Dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT DIVERSITY, DISCOUNTS, STORE
ATMOSPHERE AND STORE IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY IN
ALFAMART DERSALAM BAE KUDUS CUSTOMERS**

*WIWIT YULIASARI
201911697*

Advistor : 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

**MANAGEMENT STUDYPROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF MURIA KUDUS**

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of product diversity, discounts, store atmosphere and store image on customer loyalty. The research method used is a quantitative method. The data collection technique used was by distributing questionnaires to 100 respondents who had visited Alfamart Dersalam Bae Kudus 3 times. The sampling method in this research is a non-probability sampling technique, with purposive sampling type. The analytical methods used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, f test, and coefficient of determination. The results of this research show that partially product diversity and store image have a positive and significant effect on customer loyalty, but discounts and store atmosphere have an insignificant positive effect on customer loyalty. Meanwhile, product diversity, discounts, store atmosphere and store image simultaneously affect customer loyalty.

Keywords: Product Diversity, Discounts, Store Atmosphere, and Store Image on Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ixx
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xivv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2 Tahap- Tahap dalam Proses Loyalitas Pelanggan	13
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	15
2.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.2 Keragaman Produk	17
2.2.1 Pengertian Keragaman Produk	17
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keragaman Produk	18

2.2.3	Indikator Keragaman Produk	19
2.3	Diskon	21
2.3.1	Pengertian Diskon	21
2.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Diskon.....	22
2.3.3	Indikator Diskon	23
2.4	Store Atmosphere	23
2.4.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Toko).....	23
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i> ..	24
2.4.3	Indikator Store Atmosphere	25
2.5	Citra Toko	26
2.5.1	Pengertian Citra Toko	26
2.5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Toko	28
2.5.3	Indikator Citra Toko	29
2.6	Tinjauan Penelitian Terdahulu	30
2.7	Pengaruh AntarVariabel	32
2.7.1	Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.7.2	Pengaruh Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.7.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.7.4	Pengaruh Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.9	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	37
3.2.1	Variabel Penelitian	37
3.2.2	Variabel Independen	38
3.2.3	Variabel Dependen	38
3.3	Definisi Operasional Variabel	38
3.3.1	Loyalitas Pelanggan	38

3.3.2	Keragaman Produk	39
3.3.3	Diskon	40
3.3.4	Store Atmosphere (suasana toko)	40
3.3.5	Citra toko	41
3.4	Jenis Data Dan Sumber	42
3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Sumber Data	42
3.5	Populasi dan Sampel	42
3.5.1	Populasi	42
3.5.2	Sampel	43
3.6	Pengumpulan Data	44
3.6.1	Observasi	44
3.6.2	Kuesioner (Angket)	45
3.7	Pengolahan Data	45
3.8	Analisis Data	47
3.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	49
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.8.4	Pengujian Hipotesis	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1	Sejarah Perusahaan	56
4.2	Penyajian data	58
4.2.1	Karakteristik Responden	58
4.2.2	Analisi Deskriptif Variabel Penelitian	60
4.3	Analisis Data	64
4.3.1	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	64
4.3.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.3.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.3.4	Hasil Uji Hipotesis	71
4.4	Pembahasan	76

4.4.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas pelanggan	76
4.4.2 Pengaruh diskon Terhadap Loyalitas pelanggan	77
4.4.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas pelanggan.....	78
4.4.4 Pengaruh citra toko Terhadap Loyalitas pelanggan	79
4.4.5 Pengaruh Keragaman Produk, Diskon, Store Atmosphere Dan Citra Toko Terhadap Loyalitas pelanggan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN – LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Keragaman Produk	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Diskon	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Store Atmosphere</i>	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Citra Toko	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokolerasi	67
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	74
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rata- Rata Gerai Tahunan Alfamart (Dari Kuartal 1 2017 – KuartalX 2022)	2
Gambar 1.2 Rata-Rata Jumlah Gerai Indomaret Dan Alfamart Per Tahun (Kuartal2017-Kuartal 2021)	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik Scatterplot.....	68
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Secara Grafik Kurva Normal P-Plot	69



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2 Data Tabulasi 100 Responden	95
Lampiran 3 Google Form	98
Lampiran 4 Data Kuesioner	99
Lampiran 5 Hasil Olahan Data SPSS 26	110

