



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA PELANGGAN INDOMARET KOTA
PATI)**

Skripsi
Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:
Salsabilla Khalista
201711167

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA PELANGGAN INDOMARET KOTA
PATI)**

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

Disusun Oleh:
Salsabilla Khalista
201711167

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

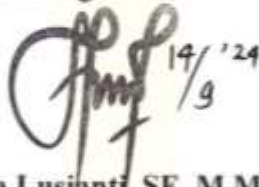
**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA
PELANGGAN INDOMARET KOTA PATI)**

Nama : Salsabilla Khalista
Nim : 201711167
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, September 2024

Pembimbing I



(Dina Lusianti, SE, M.M, A.A.K)
NIDN 0630098401

Pembimbing II



(Mira Meilia Marka, SE.,MM.)
NIDN 0606058801

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN 0024037701

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA
PELANGGAN INDOMARET KOTA PATI)**

Nama : Salsabilla Khalista

Nim : 201711167

Program Studi : Manajemen

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

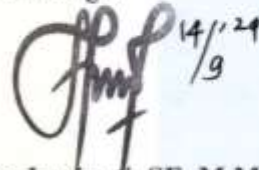
Kudus, September 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

Pembimbing I

 14/9/24

(Dina Lusianti, SE, M.M, A.A.K)
NIDN 0630098401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Pembimbing II



(Mira Meilia Marka, SE., MM.)
NIDN 0606058801

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

Jika engkau menghendaki datangnya pemberian Allah kepadamu, maka bersungguh-sungguhlah dalam membuktikan kefakiran dan kesusahanmu.

(Al-Hakim)

Persembahan :

1. Skripsi ini kupersembahkan untuk almarhum papa saya tercinta yang tidak sempat menemani hingga wisuda dan mama saya tercinta yang selalu mendoakan saya.
2. Adik kandung perempuan saya.
3. Untuk keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
4. Dosen-dosen yang selalu senantiasa membimbingku.
5. Almamater kebanggaanku UMK.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin. Puji syukur kepada Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan pertolongan, terutama nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul; *PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PELANGGAN INDOMARET KOTA PATI)*.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih 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 yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
4. Dina Lusianti, SE, M.M, A.A.K, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Mira Meilia Marka, SE.,MM., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Seluruh responden yang merupakan pembeli pada Minimarket Indomaret Pati yang telah berkenan mengisi angket (kuesioner) yang telah disebar.
8. Kedua orang tua saya tercinta dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.

9. Seluruh pihak yang yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Sangat disadari bahwa masih banyak kekurangan terutama karena keterbatasan pengetahuan dan referensi. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik serta memberikan manfaat dimasa yang akan datang.

Kudus,

2024

Penulis



Salsabilla Khalista
201711167

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Indomaret Kota Pati). Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan bentuk deskriptif survey. Desain penelitian dengan pola kausal. Populasi adalah pelanggan Indomaret di wilayah Pati. Teknik sampling *Purposive Sampling*. Besar sampel sebanyak 115 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini yaitu *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara signifikan belum mampu menjadi penghubung (*intervening*) antara *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara signifikan belum mampu menjadi penghubung (*intervening*) antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara signifikan belum mampu menjadi penghubung (*intervening*) antara harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Store Atmosphere, Pelayanan, Harga, Kepuasan, Loyalitas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of store atmosphere, service quality and price on consumer loyalty through consumer satisfaction (Study of Indomaret Customers in Pati City). The type of research is quantitative with a descriptive survey form. Research design with a causal pattern. The population is Indomaret customers in the Pati area. Purposive Sampling sampling technique. The sample size was 115 respondents. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis used is descriptive analysis and quantitative analysis using Structural Equation Modeling (SEM). The results of this research are that store atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Price has a positive and significant effect on customer loyalty. Store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has not significantly been able to act as an intervening link between store atmosphere and customer loyalty. Customer satisfaction has not significantly been able to act as an intervening link between service quality and customer loyalty. Customer satisfaction has not been able to significantly intervene between price and customer loyalty.

Keywords: Store Atmosphere, Service, Price, Satisfaction, Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.3 Kualitas Pelayanan	30
2.1.4 Harga	35
2.1.5 Store Atmosphere	38
2.2 Pengaruh Antar Variabel	47
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	54
2.4 Hipotesis	55
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	57

3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
3.3	Sumber dan Jenis Data	63
3.4	Populasi dan Sampel	64
3.5	Metode Pengumpulan Data	66
3.6	Uji Instrumen	66
3.7	Pengolahan dan Analisis Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	80
4.2	Hasil Penelitian	81
4.3	Pembahasan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	130
5.2	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA		134
LAMPIRAN		140

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Penilaian Pelanggan Pada Indomaret Pati	7
Tabel 3.1	Persamaan Pengukuran	70
Tabel 3.2	Persamaan Struktural	71
Tabel 3.3	<i>Goodness of Fit</i>	75
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	82
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	83
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Store Atmosphere	83
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Harga (X3)	84
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)	85
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)	86
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Kesesuaian Variabel Eksogen	88
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Kesesuaian Variabel Endogen	90
Tabel 4.11	Goodness of Fit Index Full Measurement Modification	93
Tabel 4.12	Goodness of Fit Index Modification	95
Tabel 4.13	Nilai <i>Loading Factor</i> Analisis Faktor	95
Tabel 4.14	<i>Observations Farthest From The Centroid</i> (Mahalanobis Distance)	98
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.16	<i>Regression Weights</i>	100
Tabel 4.17	Persamaan Regresi	103
Tabel 4.18	<i>Squared Multiple Correlations:</i> (Group number 1 - Default model)	104
Tabel 4.19	Analisis Intervening	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	54
Gambar 3.1 Pengembangan Diagram Jalur	70
Gambar 4.1 Model Konfirmatori Variabel Eksogen	87
Gambar 4.2 Model Struktur Variabel Eksogen Modifikasi	88
Gambar 4.2 Model Konfirmatori Variabel Endogen	89
Gambar 4.3 Model Struktur Variabel Endogen Modifikasi	90
Gambar 4.5 Confirmatory Factor Analysis Full Measurement	91
Gambar 4.6 Confirmatory Factor Analysis Full Measurement Modification.	92
Gambar 4.7 Analisis Full Model	93
Gambar 4.8 Analisis Full Model Modification.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lamp	Judul	Hal
Lampiran 1	Instrumen Penelitian	140
Lampiran 2	Analisis Data	144

