



**PENGARUH *PRICE*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(ADA SWALAYAN KUDUS)**

Oleh :

MUHAMMAD SYAHRIZALDI SYIRADJ

201811287

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

TAHUN 2025



**PENGARUH *PRICE, STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(ADA SWALAYAN KUDUS)**

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

Oleh :

MUHAMMAD SYAHRIZALDI SYIRADJ

201811287

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH *PRICE, STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(ADA SWALAYAN KUDUS)**

Nama : Muhammad Syahrizaldi Syiradj
NIM : 201811287
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 15 MARET 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


(Dr. Dra. Mamik Indarvani, M.S)
NIDK. 8908501024


(Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP®)
NIDN. 0603067701

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


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

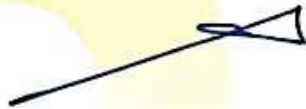
**PENGARUH *PRICE*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(ADA SWALAYAN KUDUS)**

Nama : Muhammad Syahrizaldi Syiradj
NIM : 201811287
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 15 MARET 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

Pembimbing I



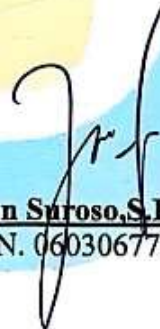
(Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S)
NIDK. 8908501024

Mengetahui,
Dekan



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

Pembimbing II



(Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP®)
NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang lain tidak akan bisa memahami *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Ketahuilah bahwa Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya” (Q.S. Al-Baqarah (2) : Ayat 286)

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya Bapak Supaat dan Ibu Tri Lestari, yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dengan penuh kasih sayang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Price, Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (ADA Swalayan Kudus)”.

Selain sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Muria Kudus, skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir perkuliahan. Selain itu, tesis ini disusun sebagai salah satu cara untuk mengamalkan ilmu yang telah diperoleh di Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang kurang dalam tesis ini. Oleh karena itu, untuk dapat menerapkan ilmu yang diperoleh, penulis ingin terus belajar. Tidak dapat dipungkiri bahwa arahan, saran, dan keterlibatan berbagai pihak tidak dapat dilepaskan dari tesis ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, Selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

4. Ibu Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S. sebagai dosen pembimbing utama dan Bapak Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP. sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Guru – guru saya Habib Muhammad Lutfi bin Ali bin Hasyim bin Yahya dan KH Saifuddin Isma'il Al Hafidh.
7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis harap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Kudus, 10 Januari 2025

Penulis



Muhammad Syahrizaldi Syiradi

NIM. 201811287

**PENGARUH PRICE, STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (ADA SWALAYAN
KUDUS)**

MUHAMMAD SYAHRIZALDI SYIRADJ

201811287

Pembimbing :

1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
2. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *price*, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (ADA Swalayan Kudus). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 27. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen ADA Kudus yang berjumlah 100 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price*, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ADA Swalayan Kudus, sedangkan *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ADA Kudus.

Kata Kunci : *Price*, *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

***THE INFLUENCE OF PRICE, STORE ATMOSPHERE AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY (ADA KUDUS SEPARATE)***

MUHAMMAD SYAHRIZALDI SYIRADJ

201811287

Supervisor: 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
2. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.

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

ABSTRACTION

This research aims to analyze the influence of price, store atmosphere, and service quality on customer loyalty (ADA Swalayan Kudus). This research uses quantitative methods with multiple linear regression analysis using the SPSS version 27 application. The sample in this research is ADA Kudus consumers, totaling 100 customers. The research results show that price, store atmosphere and service quality have a positive and significant effect on ADA Swalayan Kudus customer loyalty.

Keywords: Price, Store Atmosphere, Service Quality, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACTION</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	14
1.3. Perumusan Masalah.....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. <i>Price</i>	18
2.1.1. Pengertian <i>Price</i>	18
2.1.2. Indikator <i>Price</i>	19
2.2. <i>Store Atmosphere</i>	23
2.2.1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	23
2.2.2. Indikator <i>Store Atmosphere</i>	24
2.3. Kualitas Pelayanan	30
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.2. Indikator Loyalitas Pelanggan	36

2.5.	Pengaruh Antar Variabel.....	38
2.5.1.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.5.2.	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	39
2.5.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.6.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	41
2.7.	Kerangka Pemikiran Teoritis	42
2.8.	Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....		45
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Variabel Penelitian	46
3.3	Definisi Operasional	46
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.4.1.	Jenis Data.....	52
3.4.2.	Sumber Data	52
3.5	Populasi dan Sampel.....	53
3.5.1.	Populasi	53
3.5.2.	Sampel	53
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	55
3.7	Uji Instrumen Penelitian	56
3.7.1.	Uji Validitas	56
3.7.2.	Uji Reliabilitas	57
3.8	Pengolahan Data	57
3.9	Analisis Data.....	58
3.9.1.	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.9.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.9.3.	Uji Hipotesis	62
`BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN`		65
4.1.	`Gambaran Objek Penelitian`	65
4.3.	Uji Instrumen Penelitian.....	76
4.3.1.	Uji Validitas	76
4.3.2.	Uji Reliabilitas	78

4.4.	Analisis Data	79
4.4.1.	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
4.4.3.	Uji Hipotesis	85
4.3.	Pembahasan	90
4.3.1.	Pengaruh <i>Price</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	90
4.3.2.	Pengaruh <i>store Atmosphere</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	91
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	93
BAB V	KESIMPULAN & SARAN	95
5.1.	Kesimpulan.....	95
5.2.	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN-LAMPIRAN		101

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perbandingan Harga Produk	3
1.2 Wawancara Pelanggan ADA Swalayan Terkait <i>Price</i>	6
1.3 Wawancara Pelanggan ADA Swalayan Terkait <i>Store Atmosphere</i>	8
1.4 Wawancara Pelanggan ADA Swalayan Terkait Kualitas Pelayanan.....	10
1.5 Top Brand Indeks Supermarket.....	11
4.1 Distribusi jenis kelamin responden.....	70
4.2 Distribusi Usia	71
4.3 Frekuensi variabel price.....	72
4.4 Frekuensi variabel store atmosphere.....	73
4.5 Frekuensi variabel kualitas pelayanan	74
4.6 Frekuensi variabel loyalitas pelanggan.....	75
4.7 Hasil Uji Validitas	76
4.8 Hasil Uji Reabilitas	79
4.9 Uji Kolmogorov Smirnov	81
4.10 Uji Multikolinearitas	83
4.11 Uji Autokorelasi Durbin Watson	84
4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.13 Uji T	88
4.14 Uji F	90
4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	65
Gambar 4.2. Grafik Scatterplot	85

