



PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TAMAN KOPI RESTO JEPARA)

Diajukan Oleh:

TRI LUSI NOVIANA

202011072

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

TAHUN 2025



PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TAMAN KOPI RESTO JEPARA)

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

Oleh :

TRI LUSI NOVIANA

202011072

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

TAHUN 2025

PENGARUH STORE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TAMAN KOPI RESTO JEPARA)

Nama : Tri Lusi Noviana
NIM : 202011072
Program Studi : Manajemen

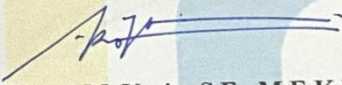
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 23 Januari 2025

Pembimbing I


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

Pembimbing II


(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.)
NIDN. 0610019601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


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

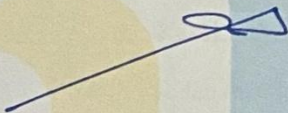
PENGARUH STORE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TAMAN KOPI RESTO JEPARA)

Nama : Tri Lusi Noviana
NIM : 202011072
Program Studi : Manajemen

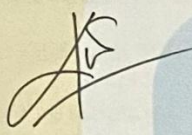
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 15 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

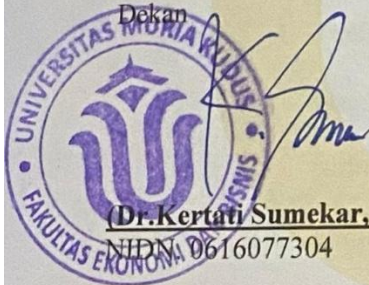

(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I


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

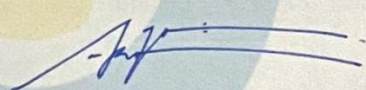
Mengetahui,

Dekan



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

Pembimbing II


(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.)
NIDN. 0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya tercinta, bapak dan ibu yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya dengan penuh kasih sayang.
2. Kakak saya tercinta, Minda Arista dan Wiwin Fahdila yang sudah mendoakan dan mendukung skripsi ini.
3. Dosen pembimbing saya Ibu Nurul Rizka Arumsari dan Bapak Rozaq M. Yasin yang sudah membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Teman-teman saya terimakasih atas motivasi, bantuan, dan pengalaman waktu kuliah yang dijalani bersama selama perkuliahan.
5. Alamamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu pengetahuan dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melakukan penyusunan laporan skripsi dengan baik. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul ”Pengaruh *Store Atmosphere*, *Service Quality*, *Word Of Mouth*, Dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Taman Kopi Resto Jepara”.

Penyusunan Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penyusunan Tugas Akhir ini tak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan 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. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing I dan Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan menasihati penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak ilmunya dan arahnya kepada penulis.

6. Taman Kopi Resto Jepara yang telah memberikan penulis izin penelitian dan membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.
7. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat saya Kamila Aqil Aisyah, Adila Shafira Putri, Ila Uswatun Khasanah, Friska Kristieni.C, Risfa Fahrilia, dan Nia Ayu Ningsih yang telah membantu, menemani, memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman kuliah saya Frisillia Ayu Widara, Rifqy Rifady, Fahrul Hanan, Fahril Hanan, Reffi Bagas Hernanda, dan Dika Ayu Sabela yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Serta tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir ini, karena itu penulis menerima kritik, saran dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga buku skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus,
Penulis

2025



Tri Lusi Noviana
NIM. 202011072

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TAMAN KOPI RESTO JEPARA)

Tri Lusi Noviana
2020- 11-072

Pembimbing: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, *service quality*, *word of mouth*, dan *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan studi pada Taman Kopi Resto Jepara. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung di Taman Kopi Resto Jepara yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sampel sebanyak 125 responden, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis pengujian pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji validitas dan reliabilitas. Analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif, analisa regresi linear berganda, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Taman Kopi Resto Jepara. (2) *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Taman Kopi Resto Jepara. (3) *Word of Mouth* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Taman Kopi Resto Jepara. (4) *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Taman Kopi Resto Jepara. (5) *Store Atmosphere*, *Service Quality*, *Word Of Mouth*, dan *Customer Experience* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Taman Kopi Resto Jepara.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, *Service Quality*, *Word Of Mouth*, *Customer Experience*, Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, SERVICE QUALITY,
WORD OF MOUTH AND CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER
LOYALTY (STUDY AT TAMAN COFFEE RESTO JEPARA)**

Tri Lusi Noviana
2020- 11-072

Supervisor: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K

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

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of store atmosphere, service quality, word of mouth, and customer experience on the loyalty of study customers at Taman Kopi Resto Jepara. The population in this research is consumers who have visited Taman Kopi Resto Jepara, the number of which is not known for certain, the sample is 125 respondents, the sampling technique in this research uses purposive sampling technique. The test analysis in this research uses classic assumption tests, validity and reliability tests. The data analysis used is descriptive analysis, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination analysis. The research results show that (1) Store Atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty at Taman Kopi Resto Jepara. (2) Service Quality has no effect on customer loyalty at Taman Kopi Resto Jepara. (3) Word of Mouth has a positive and insignificant effect on customer loyalty at Taman Kopi Resto Jepara. (4) Customer Experience has a positive and significant effect on customer loyalty at Taman Kopi Resto Jepara. (5) Store Atmosphere, Service Quality, Word Of Mouth, and Customer Experience together have a positive and significant effect on customer loyalty at Taman Kopi Resto Jepara.

Keywords: *Store Atmosphere, Service Quality, Word Of Mouth, Customer Experience, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	14
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.5.2 Manfaat Praktis	17
BAB II TINJUAN PUSTAKA	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	18
2.1.3 <i>Service Quality</i>	23
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i>	25
2.1.5 <i>Customer Experience</i>	28
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2 Pengaruh Antar Varibel.....	34

2.2.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.2.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.2.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.2.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.2.5 Pengaruh <i>Store Atmosphere, Service Quality, Word Of Mouth, dan Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3 Penelitian Terdahulu	39
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	43
2.5 Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	45
3.2.1 Variabel Penelitian.....	45
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	46
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	49
3.3.1 Jenis Data	49
3.3.2 Sumber Data	49
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Sampel	50
3.4.3 Teknik Sampling.....	50
3.5 Pengumpulan Data	51
3.6 Pengolahan Data.....	52
3.7 Analisis Data	53
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	54
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.7.4 Pengujian Hipotesis	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Perusahaan	60
4.2 Penyajian Data.....	61

4.2.1 Karakteristik Responden.....	61
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	65
4.3 Analisis Data	69
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	69
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.4 Pembahasan.....	82
4.4.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	82
4.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	84
4.4.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	85
4.4.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4.4.5 Pengaruh <i>Store Atmosphere, Service Quality, Word Of Mouth, dan Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN – LAMPIRAN	101
A. IDENTITAS RESPONDEN.....	103
B. TATA CARA PENGISIAN KUESIONER.....	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Peringkat Resto Di Kota Jepara	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan Taman Kopi Resto Jepara periode Januari – Desember 2023	12
Tabel 3.1 Skala Likert	52
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Kunjungan Lokasi	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Store Atmosphere</i>	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Word Of Mouth</i>	67
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Customer Experience</i> ...	68
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Loyalitas Pelanggan</i>	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X1)	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> (X2)	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X3)	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Experience</i> (X4)	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Loyalitas Pelanggan</i> (Y)	72
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.20 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F)	81
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan pelanggan Taman Kopi Resto Jepara.....	7
Gambar 1.2 Ulasan pelanggan Taman Kopi Resto Jepara.....	8
Gambar 1.3 Ulasan pelanggan Taman Kopi Resto Jepara.....	10
Gambar 1.4 Grafik Jumlah Pelanggan di Taman Kopi Resto Jepara.....	12
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Kurva Normal P-Plot.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteskedastisitas.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 Hasil Tanggapan Dan Tabualasi 125 Responden	108
Lampiran 3 Hasil Olah Data Spss	124
Lampiran 4 Tabel R, T, dan F	135

