



**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE*,
SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOFFIE GRAFI JUWANA
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN
DI CAFE KOFFIE GRAFI JUWANA)**

**Disusun Oleh :
DANIS FRISTIANA
NIM.2020-11-091**

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



**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE*,
SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOFFIE GRAFI JUWANA
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN
DI CAFE KOFFIE GRAFI JUWANA)**

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

Oleh :

DANIS FRISTIANA

NIM. 2020-11-091

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

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE*, SERTA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KOFFIE GRAFI JUWANA (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI
CAFE KOFFIE GRAFI JUWANA)**

Nama : Danis Fristiana

NIM : 202011091

Progdi : Manajemen

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

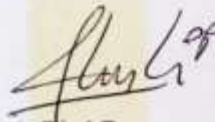
Kudus 4 Maret 2025

Pembimbing I



Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
NIDN. 0620117103

Pembimbing II



Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M
NIDN. 0022038001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE*, SERTA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KOFFIE GRAFI JUWANA (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI
CAFE KOFFIE GRAFI JUWANA)**

Nama : Danis Fristiana

NIM : 202011091

Progdi : Manajemen

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

Kudus 4 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I


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

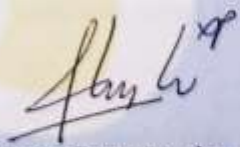

Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
NIDN. 0620117103

Mengetahui,

Pembimbing II




Doni Kertati Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304


Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya.”

(1 Korintus 10:13)

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT atas segala pertolongan-Nya yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta kekuatan lahir batin dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada orang tua saya bapak Suyikno, bapak Supadi dan ibu Dwi Murwati yang selalu memberikan semangat dan motivasi, serta doa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada Teman-teman tercinta yang sudah membantu dalam kelancaran tugas akhir ini.
4. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE*, SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOFFIE GRAFI JUWANA (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI CAFE KOFFIE GRAFI JUWANA)** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan 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. Dwi Soegiarto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh jajaran Dosen pengajar dan Staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama perkuliahan hingga sampai saat ini.
7. Pihak Cafe Koffie Grafi Juwana kepada Steve Yuwono, Selaku pemilik Koffie Grafi Juwana yang telah memberikan data yang dibutuhkan peneliti dan memberikan izin penelitian.
8. Orangtua yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasihat, semangat, serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak Niken yang senantiasa memberikan dukungan penuh dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat saya Vika Andriana yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Pasangan saya yang senantiasa memberikan dukungan penuh dan kebersamai dalam proses panjang pengerjaan dalam penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman saya Fitriana, Sri, Vony, Osys, Aqila, Ervina, serta teman-teman Manajemen Angkatan 2020 yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri atas kerja keras dan semangat berjuang sejauh ini yang tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan agar lebih baik dan bermanfaat bagi pembacanya.

Kudus,

2025

Penulis,

Danis Fristiana
NIM. 2020-11-091

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE*, SERTA
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KOFFIE GRAFI JUWANA (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI
CAFE KOFFIE GRAFI JUWANA)**

**Danis Fristiana
NIM. 2020-11-091**

Pembimbing : 1. Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, *store atmosphere*, serta kualitas pelayanan terhadap loyalitas peanggan Koffie Grafi Juwana. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan membagikan kuesioner 80 responden pada konsumen di Cafe Koffie Grafi Juwana. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Metode analisis data yang di gunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji regresi berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *word of mouth*, dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan.

Kata kunci: *Word Of Mouth*, *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, STORE ATMOSPHERE, AND
QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY AT KOFFIE GRAFI
JUWANA (CASE STUDY OF CUSTOMERS AT CAFE KOFFIE GRAFI
JUWANA)**

**Danis Fristiana
NIM. 2020-11-091**

**Advisors : 1. Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M**

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

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of word of mouth, store atmosphere, and service quality on Koffie Grafi Juwana customer loyalty. The method used is a quantitative method. Data collection techniques were used by distributing questionnaires to 80 respondents to consumers at Cafe Koffie Grafi Juwana. The sampling method in this research used the Purposive Sampling technique. The data analysis methods used are validity test, reliability test, multiple regression test, classical assumption test, t test, and coefficient of determination. Based on the results of hypothesis testing in this research, it shows that word of mouth and store atmosphere have a positive and significant effect on customer loyalty, but service quality has no significant effect.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.1 Konsep Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.2 <i>Word of Mouth</i>	17
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	20
2.4 Kualitas Pelayanan	22
2.5 Loyalitas Pelanggan	25
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	36
2.7.1 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.7.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	37

2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis.....	38
2.8.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
2.8.2 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.3.1 Jenis Data.....	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel	47
3.5 Pengumpulan Data	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1 Uji Validitas.....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.7 Pengolahan Data.....	50
3.8 Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Sejarah Singkat Cafe Koffie Grafi Juwana.....	57
4.2 Penyajian Data.....	61
4.2.1 Karakteristik Responden.....	61
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	63
4.3 Analisis Data	66
4.3.1 Uji Validitas.....	66
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.4 Pengujian Hipotesis.....	72
4.4.1 Uji t	72

4.4.2 Uji F	74
4.4.3 Uji Determinasi (R^2)	75
4.5 Pembahasan.....	76
4.5.1 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Koffie Grafik Juwana	76
4.5.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Koffie Grafik Juwana	76
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Koffie Grafik Juwana	77
4.5.4. Pengaruh <i>Word of Mouth, Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Koffie Grafik Juwana	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survei 30 Responden Tentang Loyalitas Pelanggan Cafe Koffie Grafi.....	3
Tabel 1.2 Transaksi Penjualan September 2023 sampai Februari 2024	5
Tabel 1.3 Hasil Survei 30 Responden Tentang Kualitas Pelayanan Cafe Koffie Grafi.....	6
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Skala Likert	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Datang ke Koffie Grafi.....	62
Tabel 4. 4 Diskripsi Variabel Word of Mouth (X1)	63
Tabel 4. 5 Diskripsi Variabel Store Atmosphere (X2)	64
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayana (X3)	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4. 14 Uji t	73
Tabel 4. 15 Uji F	74
Tabel 4. 16 Uji Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Rating Penilaian Pelanggan Dari <i>Google Map</i> (2023)	4
Gambar 1.2 Koffie Grafi Juwana	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	39



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner	87
Lampiran 2 Data Responden dan Data Tabulasi.....	92
Lampiran 3 Hasil Olah Data	97
Lampiran 4 Tabel R	112
Lampiran 5 Tabel t.....	113
Lampiran 6 Tabel F.....	114
Lampiran 7 Dokumentasi.....	115