



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WARKOP SUNDARI DI KUANYAR MAYONG JEPARA)

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

FAHRIL HANAN

202011574

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



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WARKOP SUNDARI DI KUANYAR MAYONG JEPARA)

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

Oleh :
FAHRIL HANAN
202011574

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WARKOP SUNDARI DI KUANYAR MAYONG JEPARA)

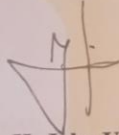
Nama : Fahril Hanan
NIM : 202011574
Program Studi : Manajemen

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

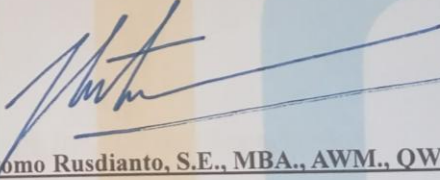
Kudus,

Pembimbing I

Pembimbing II


(Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M)

NIDN. 0625076401


(Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


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

NIDN. 0024037701

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WARKOP SUNDARI DI KUANYAR MAYONG JEPARA)

Nama : Fahril Hanan

NIM : 202011574

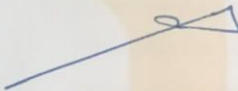
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I


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

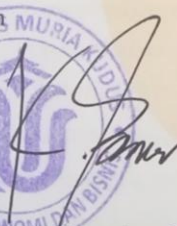
NIDN. 0024037701


(Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M)

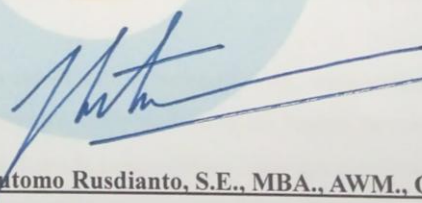
NIDN. 0625076401

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II


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

NIDN. 0616077304


(H. Utomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Hidup bukan saling untuk mendahului, cepat namun sendiri untuk apa?”

(Hindia)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah yang saya ambil. Dengan izinnya, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Aris Widiyono dan Ibu Anik Martini, yang selalu mendoakan saya tanpa henti dan memberikan segala bentuk dukungan, baik moral maupun materi. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, pengorbanan, dan segala bentuk perhatian yang tiada henti tanpa doa dan usaha kalian, saya tidak akan pernah bisa sampai pada titik ini.
3. Kedua saudaraku kakak dan adik saya, Fahrul Hanan dan Farel Widyatama, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan penuh semangat kalian adalah sumber kekuatan dan motivasi saya dalam menjalani perjalanan ini terima kasih atas kasih sayang dan kebersamaan yang selalu menyemangati saya.
4. Seluruh Dosen, khususnya Bapak Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M., dan Bapak Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV., yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas dedikasi, waktu, dan ilmu yang telah diberikan.
5. Sahabat-sahabatku, yang selalu ada untuk saling berbagi cerita, memberikan dukungan, motivasi, dan kritikan. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini juga, kepada teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2020, terima kasih telah saling mendukung dan menjalani proses ini bersama-sama.

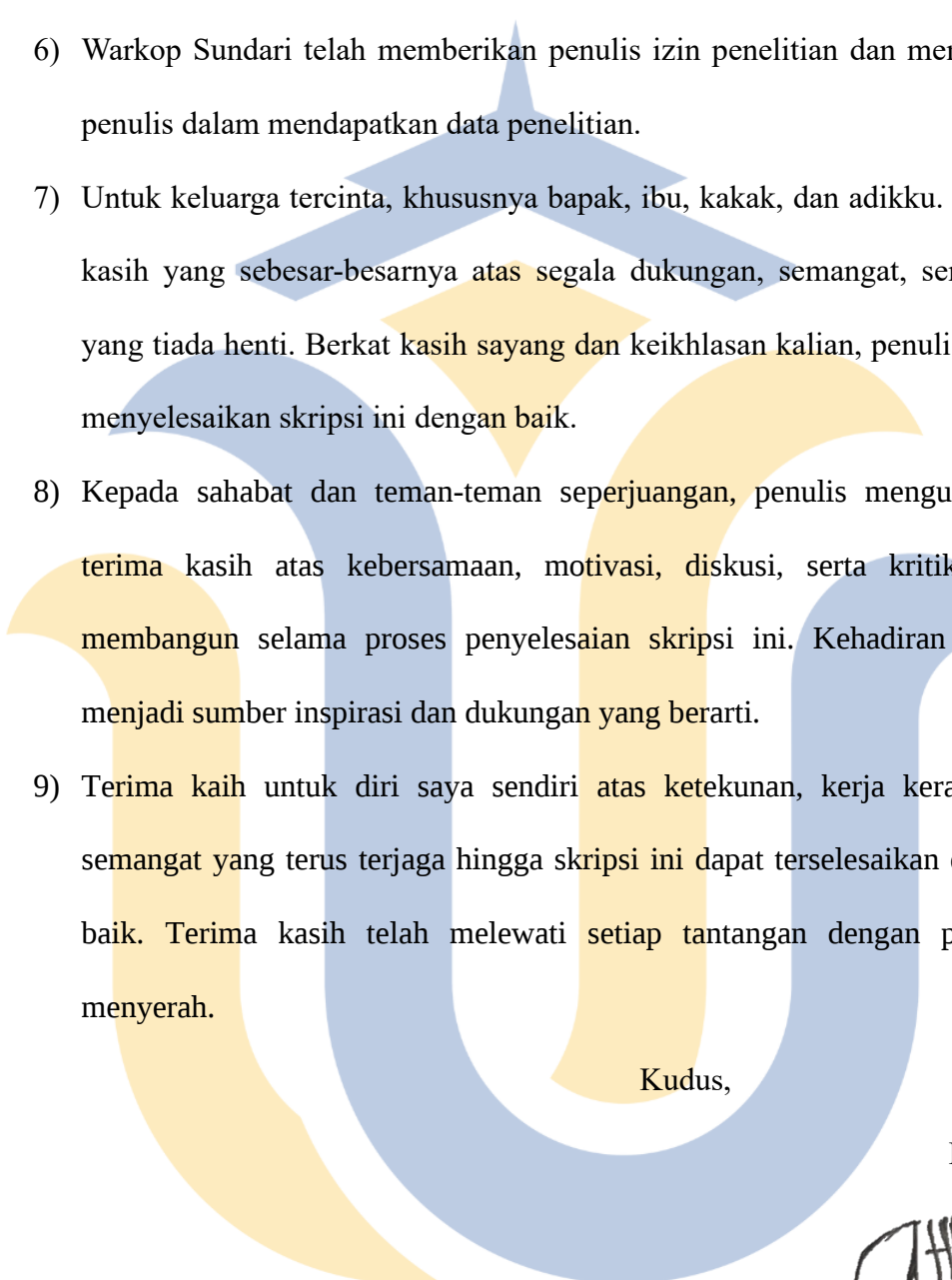
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*, *Store Atmosphere* Dan Keragaman Menu Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Warkop Sundari Di Kuanyar Mayong Jepara)”

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam proses penyusunannya, penulis telah menerima banyak bimbingan, arahan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa 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. Drs. H. Joko Utomo, M.M. Selaku dosen pembimbing I dan Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan demi terwujudnya skripsi ini.

- 
- 5) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 6) Warkop Sundari telah memberikan penulis izin penelitian dan membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.
- 7) Untuk keluarga tercinta, khususnya bapak, ibu, kakak, dan adikku. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, semangat, serta doa yang tiada henti. Berkat kasih sayang dan keikhlasan kalian, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 8) Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, motivasi, diskusi, serta kritik yang membangun selama proses penyelesaian skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi sumber inspirasi dan dukungan yang berarti.
- 9) Terima kasih untuk diri saya sendiri atas ketekunan, kerja keras, dan semangat yang terus terjaga hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih telah melewati setiap tantangan dengan pantang menyerah.

Kudus,

2025

Penulis



Fahril Hanan
NIM. 202011574

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WARKOP SUNDARI DI KUANYAR MAYONG JEPARA)

Fahril Hanan
2020211574

Pembimbing : 1. Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.
: 2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mengenai Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, *word of mouth*, *store atmosphere* dan keragaman menu terhadap loyalitas konsumen (Studi pada konsumen Warkop Sundari Di Kuanyar Mayong Jepara). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif kausa. Pada penelitian ini metode *Purposive Sampling* digunakan untuk mendapatkan sampel sebanyak 120 responden dengan olah data menggunakan SPSS versi 26. Pengolahan data menggunakan scoring, editing dan tabulasi. Uji instrumen menggunakan validitas dan reliabilitas. Analisis data meliputi asumsi klasik; (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi), regresi linier berganda, dan uji hipotesis; (uji t dan uji R²). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen; (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen; (3) *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen; (4) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen; (5) Keragaman menu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*, *Store Atmosphere*, Keragaman Menu, Loyalitas Konsumen.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN WARKOP SUNDARI DI KUANYAR MAYONG JEPARA)

Fahril Hanan
2020211574

Pembimbing : 1. Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.
: 2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV

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

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of service quality, product quality, word of mouth, store atmosphere and menu diversity on consumer loyalty (Study on Warkop Sundari consumers in Kuanyar Mayong Jepara). This study uses a quantitative approach with descriptive and causal associative research types. In this study, the purposive sampling method was used to obtain a sample of 120 respondents with data processing using SPSS version 26. Data processing uses scoring, editing and tabulation. Instrument tests use validity and reliability. Data analysis includes classical assumptions; (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation), multiple linear regression, and hypothesis testing; (t test and R2 test). The results showed that partially (1) Service quality has a positive and insignificant effect on consumer loyalty; (2) Product quality has a positive and insignificant effect on consumer loyalty; (3) Word of mouth has a positive and significant effect on consumer loyalty; (4) Store atmosphere has a positive and significant effect on consumer loyalty; (5) Menu diversity has a positive and insignificant effect on consumer loyalty.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Word Of Mouth, Store Atmosphere, Menu Diversity, Consumer Loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
.....	Erro
r! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
.....	Erro
r! Bookmark not defined.	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACTION</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Loyalitas Pelayanan	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	21
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i>	23
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i>	26

2.1.6 Keragaman Menu.....	30
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	34
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
2.5 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.2.1 Variabel Penelitian.....	40
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3.1 Jenis Data.....	44
3.3.2 Sumber Data.....	44
3.4 Populasi Sampel.....	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	45
3.4.3 Teknik sampling.....	45
3.5 Pengumpulan Data.....	46
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.7 Pengolahan Data.....	47
3.8 Analisis Data.....	48
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.8.3 Uji Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.2 Penyajian data.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden.....	55
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	57

4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	62
4.3.1	Hasil Uji Validitas	62
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.4	Analisis Data	64
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.4.2	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis.....	71
4.5	Pembahasan	75
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen....	75
4.5.2	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.....	76
4.5.3	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
4.5.4	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	77
4.5.5	Pengaruh Keragaman Menu Terhadap Loyalitas Konsumen.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Rating tempat dari konsumen di Google map	3
Tabel 1. 2 Data Jumlah Produk/Item terjual Warkop Sundari di tahun 2023...	4
Tabel 1. 3 Keluhan Konsumen tentang Kualitas Pelayanan	5
Tabel 1. 4 Keluhan Konsumen tentang Kualitas Produk	6
Tabel 1. 5 Keluhan Konsumen tentang word of mouth	7
Tabel 1. 6 Keluhan Konsumen Tentang Store Atmosphere	8
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	56
Tabel 4. 3 Jumlah Pembelian Dalam Kurun 3 Bulan Terakhir.....	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas pelayanan (X1).....	58
Tabel 4. 5 Tanggapan responden terhadap kualitas produk (X2).....	58
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap Word of mouth (X3)	59
Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap store atmosphere (X4)	60
Tabel 4. 8 Tanggapan responden terhadap keragaman menu (X5)	61
Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap Loyalitas konsumen (Y)	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 12 Uji KolmogorovSmirnov.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolieritas.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis regresi linier berganda.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	72
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien determinasi (R^2).....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data konsumsi kopi di Indonesia tahun 2020-2024	2
Gambar 1. 2 Warkop Sundari	8
Gambar 1. 3 Menu di Warkop Sundari	9
Gambar 1. 4 Menu di 39 Coffee and Gym	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4. 1 Warkop Sundari	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	94
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 26.....	113
Lampiran 4 Tabel (r,t)	123
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dan Dokumentasi	125

