



**PENGARUH SUASANA TOKO DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE
KUDUS)**

Diajukan oleh :
DELLA SEPTIANINGRUM
NIM. 2021-11-234

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



**PENGARUH SUASANA TOKO DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE KUDUS)**

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

Diajukan oleh:

DELLA SEPTIANINGRUM

NIM. 2021-11-234

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

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA MATAHARI DEPARTMENT STORE KUDUS)**

Nama : Della Septianingrum
NIM : 202111234
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,3 Maret..... 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



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

Pembimbing



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

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA MATAHARI DEPARTMEN STORE KUDUS)**

Nama : Della Septianingrum
NIM : 202111234
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 3 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



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

Pembimbing



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

Mengetahui,

Dekan



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

“Kalau hidupmu berat, tandanya kamu sedang mendaki gunung. Jangan berhenti, puncaknya sudah dekat.”

(Gita Savitri Devi)

"Proses yang berat cuma bukti bahwa kamu punya sesuatu yang besar untuk dicapai. Tetap maju walaupun jalannya sepi."

(Awkarin)

PERSEMBAHAN

Orang tua, Paman, Bibi, Diri Sendiri.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir berjudul **“Pengaruh Suasana Toko dan Nilai Utilitarian terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Matahari Department Store Kudus)”** disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan 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.
5. Agustinus Wahyu Andrian, S.E., selaku *store leader* Matahari Department Store Kudus yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyelesaian tugas akhir ini masih terdapat kekurangan yang perlu di sempurnakan, penulis mengharapkan saran dari dosen Pengujian yang bersifat membangun, guna menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.

pembacanya terutama dalam perkembangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan bidang studi pemasaran.

Kudus, 2025

Penulis,



Della Septianingrum
NIM. 2021-11-234

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE
KUDUS)**

Della Septianingrum
NIM. 2021-11-234

Pembimbing: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana toko dan nilai utilitarian terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Matahari Department Store Kudus. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan populasi penelitian terdiri dari pelanggan Matahari Department Store Kudus. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode purposive sampling, dengan total sampel sebanyak 120 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara online menggunakan media google form dan analisis data menggunakan SEM AMOS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana toko dan nilai utilitarian berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, suasana toko tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu, nilai utilitarian terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menegaskan pentingnya menciptakan suasana toko yang menarik serta memberikan nilai utilitarian untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: suasana toko, nilai utilitarian, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

**THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND UTILITARIAN VALUE
ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE
(STUDY ON MATAHARI DEPARTMENT STORE KUDUS CUSTOMERS)**

Della Septianingrum
NIM. 2021-11-234

Supervisor: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of store atmosphere and utilitarian value on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable among customers of Matahari Department Store Kudus. The approach used is quantitative, with the research population consisting of customers of Matahari Department Store Kudus. The sampling technique was carried out using purposive sampling, with a total sample of 120 respondents. Data collection was conducted through questionnaires distributed online via Google Forms, and data analysis was performed using SEM AMOS version 24. The results of the study indicate that store atmosphere and utilitarian value have a positive and significant effect on customer satisfaction. However, store atmosphere does not affect customer loyalty. Meanwhile, utilitarian value has been proven to have a significant influence on customer loyalty. Furthermore, customer satisfaction does not have a significant effect on customer loyalty. This study emphasizes the importance of creating an attractive store atmosphere and providing utilitarian value to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: store atmosphere, utilitarian value, customer satisfaction, customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	12
1.3. Rumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSAKA	15
2.1. Landasan Teori	15
2.2. Literature Per Variabel	16
2.2.1. Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.3. Suasana Toko.....	28
2.2.4. Nilai Utilitarian.....	32
2.3. Pengaruh Antar Variabel	36
2.3.1. Pengaruh Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.2. Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.3. Pengaruh Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3.4. Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	38

2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	39
2.5. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Rancangan Penelitian	41
3.2. Variabel Penelitian	41
3.2.1. Definisi Operasional Variabel	42
3.3. Jenis dan Sumber Data	48
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	48
3.4.1. Populasi.....	48
3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling.....	48
3.5. Pengumpulan Data.....	49
3.6. Uji Instrumen Penelitian.....	50
3.6.1. Uji Validitas.....	50
3.6.2. Uji Reliabilitas	51
3.6.3. Uji Normalitas	51
3.6.4. Uji Outlier.....	52
3.7. Pengolahan Data	52
3.8. Analisis Data	53
3.8.1. Analisis Deskriptif	53
3.8.2. Analisis SEM	54
3.8.3. Uji Hipotesis	61
3.8.4. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.2. Penyajian Data	66
4.2.1. Karakteristik Responden.....	66
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian	68
4.3. Uji Instrumen.....	71
4.3.1. Uji Validitas.....	71
4.3.2. Uji Reliabilitas	74
4.3.3. Uji Normalitas	74

4.3.4. Uji Outlier	75
4.4. Analisis Konfirmatori variabel Eksogen dan Endogen	76
4.4.1. Analisis Konfirmatori	76
4.4.2. Analisis <i>Square Multiple Correlation</i>	86
4.4.3. Uji Hipotesis	87
4.4.4. Analisis <i>Direct Effect</i> dan <i>Indirect Effect</i>	90
4.5. Pembahasan	92
4.5.1. Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
4.5.2. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
4.5.3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.5.4. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
4.5.6. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	96
4.5.7. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. <i>Goodness-of-Fit Index</i>	60
Tabel 4. 1. Kriteria Responden	66
Tabel 4. 2. Statistik Deskriptif Variabel Suasana Toko	68
Tabel 4. 3. Statistik Deskriptif Variabel Nilai Utilitarian	69
Tabel 4. 4. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4. 5. Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4. 6. Uji Validitas	72
Tabel 4. 7. Uji <i>Average Variance Extracted</i> Variabel Penelitian	73
Tabel 4. 8. Uji <i>Discriminant Validity</i>	73
Tabel 4. 9. Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 10. Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4. 11. Hasil Uji Outlier	76
Tabel 4. 12. Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	77
Tabel 4. 13. Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Eksogen Sesudah Perbaikan	78
Tabel 4. 14. Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan	79
Tabel 4. 15. Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Endogen Sesudah Perbaikan	80
Tabel 4. 16. Kriteria <i>Goodness of Fit Index Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan	82
Tabel 4. 17. Kriteria <i>Goodness of Fit Index Full Measurement Model</i> Sesudah Perbaikan	84
Tabel 4. 18. Kriteria <i>Goodness of Fit Index Structure Equation Modelling</i> Sesudah Perbaikan	85
Tabel 4. 19. <i>Standardized Regression Weight</i>	86
Tabel 4. 20. Koefisien Determinasi (<i>Square Multiple Correlation</i>)	86

Tabel 4. 21. <i>Regression Weights</i>	88
Tabel 4. 22. Hasil Estimasi <i>Direct Effect Standardized Regression Weights</i> : (<i>Group number 1 - Deafult Model</i>)	90
Tabel 4. 23. <i>Sructural Equation Modelling</i> Hasil Estimasi <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i>	91



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1. Pertumbuhan Penjualan Ritel di Indonesia (Oktober 2023-September 2024).....	2
Gambar 1. 2. Komparasi Brand Departmen Store	4
Gambar 1. 3. Ulasan Pelanggan Matahari Departmen Store Kudus	8
Gambar 2. 1. Pengaruh Suasana Toko dan Nilai Utilitarian terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.....	39
Gambar 3. 1. Diagram Alur.....	55
Gambar 4. 1. Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	77
Gambar 4. 2. Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	78
Gambar 4. 3. Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	79
Gambar 4. 4. Output Variabel Endogen Sesudah Perbaikan	80
Gambar 4. 5. <i>Full Measurement</i> Model Sebelum Perbaikan	82
Gambar 4. 6. <i>Full Measurement</i> Model Sesudah Perbaikan.....	83
Gambar 4. 7. <i>Structure Equation Modelling</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Screenshot Bukti Penyebaran Kuesioner.....	115
Lampiran 3 Spreadsheet Google Form Kuesioner	117
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	128
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	130
Lampiran 6 Hasil Analisis.....	135
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	153
Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian	155
Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin	157