

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN CITRA TOKO  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Kato Grosir dan Eceran Kroya)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**DENNY REZA FAUZI  
1502010004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN CITRA TOKO  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Kato Grosir dan Eceran Kroya)**



**SKRIPSI**

Oleh :  
**DENNY REZA FAUZI**  
1502010021

**DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :**

**PEMBIMBING**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tri Septin Muji Rahayu'.

**Dra. TRI SEPTIN MUJI RAHAYU, M.Si**  
NIK 2160128

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Denny Reza Fauzi  
NIM : 1502010004  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : **Pengaruh *Store Atmosphere*, Kepuasan Pelanggan dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kato Grosir dan Eceran Kroya)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 1 : Hermin Endratno, SE, M.Si

Anggota 2 : Arini Hidayah, SE, M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 14 Juni 2019

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhdad Darmawan, SE, M.Si  
NIK.2160148

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Denny Reza Fauzi  
NIM : 1502010004  
Program studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto

Yang membuat pernyataan



DENNY REZA FAUZI

## KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya sadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Anjar Nugroho , M.Si., M.H.I, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 2) Bapak Akhmad Darmawan, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 3) Bapak Hermin Endratno, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 4) Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 5) Bapak Hermin Endratno, S.E M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 6) Ibu Arini Hidayah, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 7) Bapak/ibu dosen seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

- 8) Untuk kedua orang tua Bapak Purwanto dan Ibu Purbaningsih, S.Pd, yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral dan kesabarannya selama ini yang senantiasa mendoakan, memberi nasihat, semangat, dan motivasi kepada saya selama proses studi dan penyusunan skripsi.
- 9) Teruntuk kakaku, Hanif Romadhani, S.Farm, Apt yang selalu mendoakan adikmu ini untuk menjadi orang yang sukses dengan terus memberikanku semangat.
- 10) Untuk sahabat-sahabat pejuang skripsi, Albaet Pangestu, Aning Purwaningsih, Chandra Erikestrada, Depi Kristianingsih, Lusiana Suprapti dan Musrifah terimakasih atas masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
- 11) Teman-teman Manajemen A 2015 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan selama perkuliahan.
- 12) Serta berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini, semangat untuk kalian , semoga sukses dunia akhirat dan bahagia lahir batin.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amiiin

Purwokerto

Penulis

Denny Reza Fauzi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denny Reza Fauzi  
NIM : 1502010004  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA  
TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Kato Grosir dan Eceran Kroya)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Purwokerto

Pada Tanggal 14 Juni 2019

Yang menyatakan,



Denny Reza Fauzi

## MOTTO

*Slow But Sure*

**Saya Datang, Saya Bimbingan, Saya Ujian, Saya Revisi dan Saya  
Menang !**

(Denny Reza Fauzi)



## PERSEMBAHAN



- \* Dengan mengucap Bismillah dan bersyukur
- \* Ku persembahkan skripsi pemuh perjuangan ini untuk :
  - \* Kedua orang tua saya Bapak Purwanto dan Ibu Purbaningsih tercinta
  - \* Serta kakak saya Hanif Romadhani.
- \* Terimakasih atas do'a, motivasi dan semangat yang telah diberikan.
  - \* Serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan
- \* para sahabat saya yang selalu menjadi penyemangat disetiap langkah untuk
  - \* menjalani hidup ini.

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KEPUASAN PELANGGAN,  
DAN CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Kato Grosir dan Eceran Kroya)**

Denny Reza Fauzi<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : [dennyreza71@gmail.com](mailto:dennyreza71@gmail.com)

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : [septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, kepuasan pelanggan, dan citra toko terhadap loyalitas pelanggan Kato Grosir dan Eceran Kroya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kato Grosir dan Eceran. Sampel penelitian ini sebanyak 90 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan menunjukkan bahwa *store atmosphere*, kepuasan pelanggan, citra toko berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya hasil analisis secara parsial variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kato Grosir dan Eceran.

Kata kunci: *Store atmosphere*, kepuasan pelanggan, citra toko terhadap loyalitas pelanggan.

# **THE EFFECT OF THE STORE ATMOSPHERE, CUSTOMER SATISFACTION, AND STORE IMAGE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY**

**(Study On Customer of Kato Wholesale and Retail, Kroya)**

Denny Reza Fauzi<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

F-mail : [dennyreza71@gmail.com](mailto:dennyreza71@gmail.com)

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : [septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

## ***ABSTRACT***

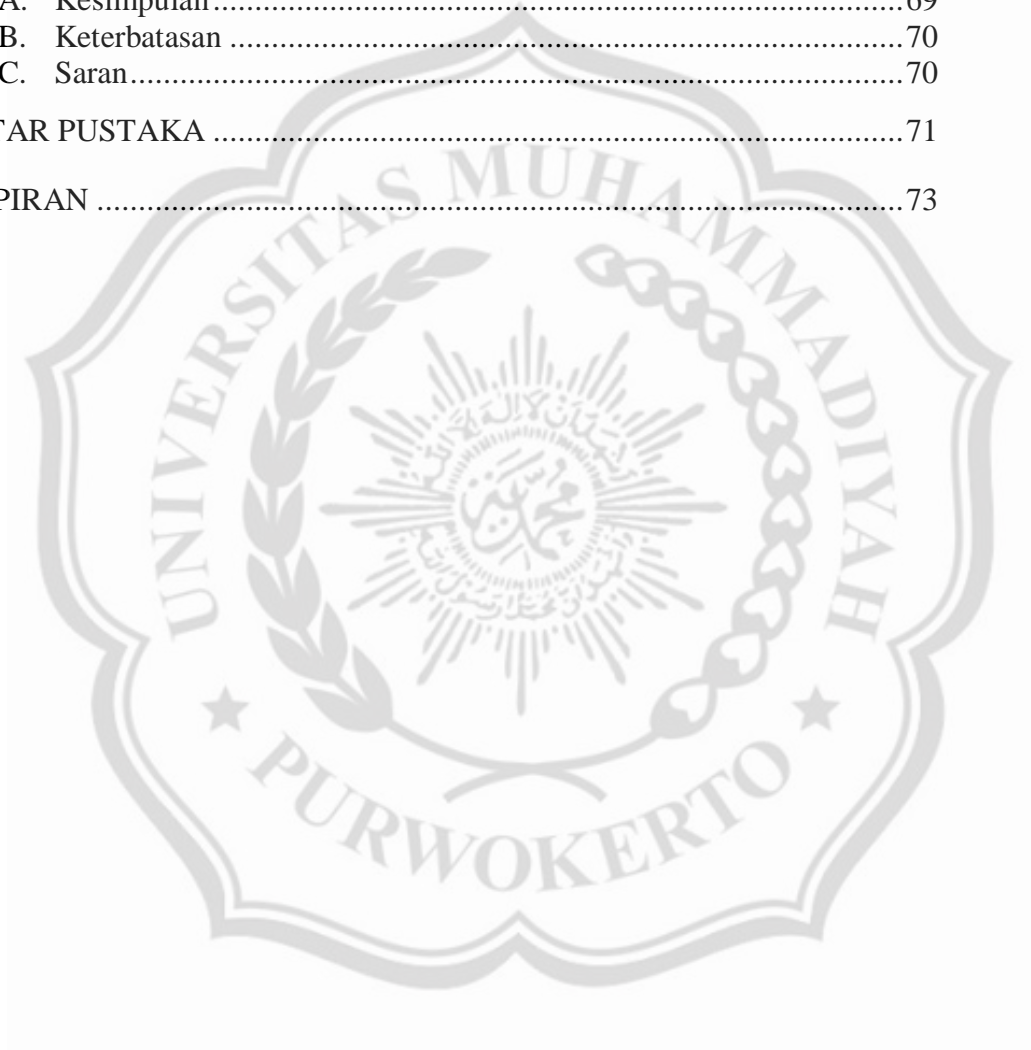
The purpose of this study was to determine the effect of store atmosphere, customer satisfaction, and store image towards the customer loyalty of Kato Wholesale and Retail, Kroya. This study uses quantitative research methods. The sampling method in this study used purposive sampling method. The population in this study were consumers of Kato Wholesale and Retail, Kroya. The sample of this study was 90 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The result showed that store atmosphere, customer satisfaction, store image has a significant positive effect on customer loyalty simultaneously. Furthermore, the result showed that store atmosphere has a positive significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive significant effect on customer loyalty, and store image has a positive significant effect on customer loyalty of Kato Wholesale and Retail, Kroya.

Keywords: Store atmosphere, customer satisfaction, store image, customer loyalty

## DAFTAR ISI

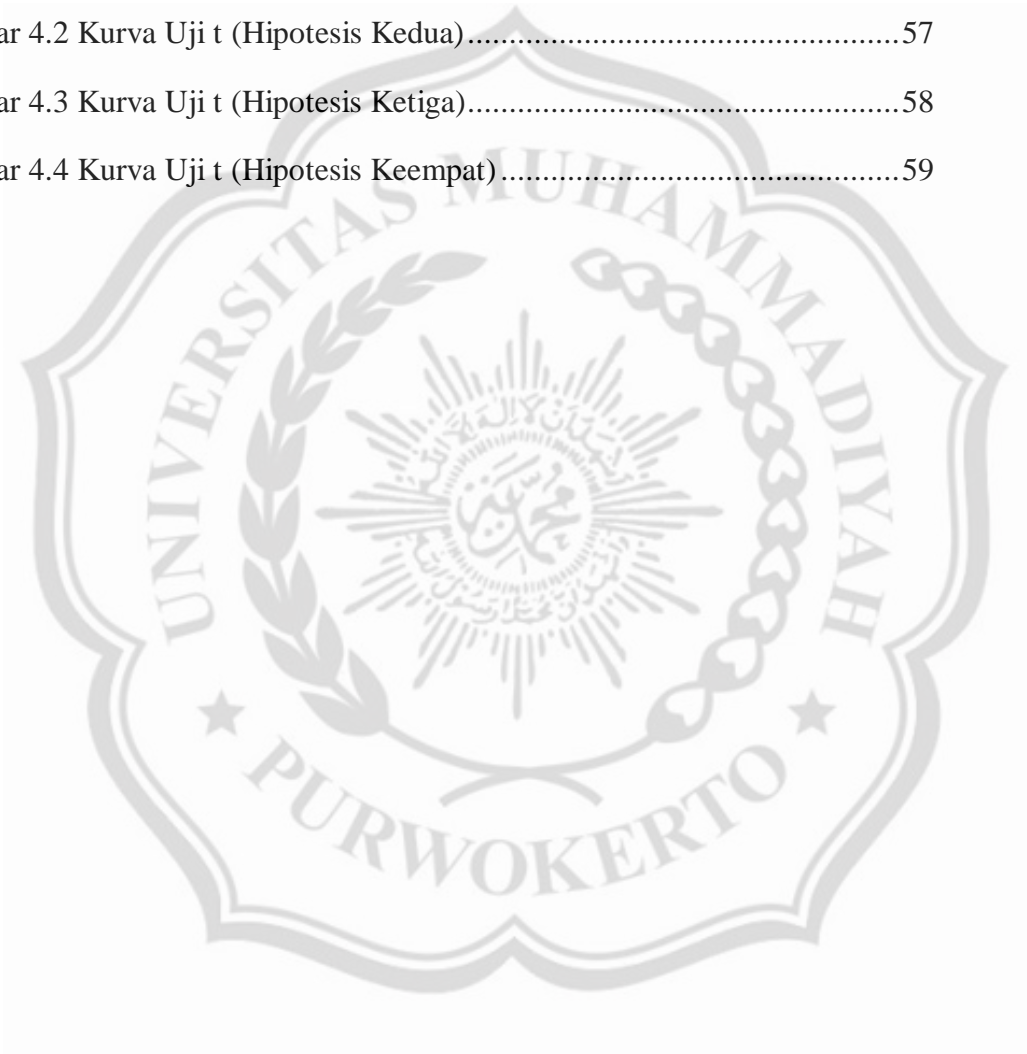
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
MOTTO .....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel .....	20
C. Metode Pengumpulan Data .....	22
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional.....	23
F. Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	33
B. Respon Rate .....	34
C. Gambaran Umum Responden .....	35
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	38
E. Uji Instrumen Penelitian .....	43
F. Metode Analisis Data .....	43
G. Pengujian Hipotesis .....	54
H. Pembahasan .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Keterbatasan .....	70
C. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>73</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Lerangka Pemikiran .....	19
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	29
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	30
Gambar 4.1 Kurva Uji F (Hipotesis Kesatu) .....	56
Gambar 4.2 Kurva Uji t (Hipotesis Kedua).....	57
Gambar 4.3 Kurva Uji t (Hipotesis Ketiga).....	58
Gambar 4.4 Kurva Uji t (Hipotesis Keempat).....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....	19
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	35
Tabel 4.2 Presentase Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Presentase Usia Responden.....	36
Tabel 4.4 Presentase Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.5 Presentase Pendapatan Perbulan Responden .....	38
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan <i>Store Atmosphere</i> .....	39
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Citra Toko .....	41
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Loyalitas Pelanggan .....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Toko .....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	55
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis.....	60
Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan <i>Store Atmosphere</i> .....	62
Tabel 4.23 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.24 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan Citra Toko .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Balasan Penelitian .....	74
Lampiran 1. Kuesioner .....	75
Lampiran 1. Data Penelitian .....	81
Lampiran 1. Analisis Deskriptif Responden .....	93
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas .....	94
Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas .....	99
Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Hipotesis .....	102
Lampiran 5. R Tabel .....	104
Lampiran 5. F Tabel .....	106
Lampiran 5. T Tabel .....	108

