

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
GAYA HIDUP DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada pelanggan *Kalih Coffee Tea and Spaces Purwokerto*)**



SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata I (S1)
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

**ISNAENI ISATUN NI'MAH
1802010345**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, GAYA
HIDUP DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Kalih *Coffee Tea and Spaces* Purwokerto)**



SKRIPSI

**ISNAENI ISATUN NI'MAH
1802010345**

Diterima dan Disetujui Oleh:

Pembimbing



Herni Justiana Astuti, PhD
NIK.2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Isnaeni Isatun Ni'mah
NIM : 1802010345
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Gaya Hidup, dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kalih *Coffee Tea and Spaces* Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI


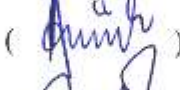

Ketua : Herni Justiana Astuti, Ph.D.

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si.

Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E., M.Si.

Ditetapkan di : Purwokerto


Tanggal : 17 Januari 2022

()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. H. Saekati Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK. 216087

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Isnaeni Isatun Ni'mah
NIM : 1802010345
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya 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, 17 Januari 2022

Penulis



Isnaeni Isatun Ni'mah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isnaeni Isatun Ni'mah
NIM : 1802010345
Program Studi : Manajemen S1
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN GAYA HIDUP, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada pelanggan Kalih *Coffee Tea and Spaces Purwokerto*)

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 dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 17 Januari 2022

Yang menyatakan,



Isnaeni Isatun Ni'mah

MOTTO

"Tak perlu khawatir akan bagaimana alur cerita pada jalan ini, perankan saja,
Tuhan ialah sebaik-baiknya sturadara."

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur,
penulis mempersembahkan skripsi ini
kepada orang yang sangat berjasa dan penting
dalam hidup penulis:

- ❖ Untuk kedua orang tua saya Bapak Suryanto dan Ibu Kalimah tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas pengorbanan, kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Kaka saya Eka Maryani sebagai tanda terima kasih dan dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.
- ❖ Adik saya Khilma Nadia Elfazna sebagai tanda terima kasih dan dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini
Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat dan rahmat-Nya, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam, yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. 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. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Herni Justiana Astuti, PhD selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyediakan ruang, waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen penguji I dan Fatmah Bagis, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Muchammad Agung Miftahuddin, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan studi dengan baik.
6. 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 .
7. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.
8. Untuk kakak dan adik saya Eka Maryani dan Khilma Nadia Elfazna yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk Gani Wardhana terima kasih, sudah menemani saya menyusun skripsi dari awal sampe akhir, yang selalu mendukung saya dari senang, sedih, duka, mendengarkan keluh kesah yang tiada henti, *I hope you are always happy*.
10. Untuk teman-teman Baby Shark, tasya, ai, febi, cika, fir, ara. Semangat dan sukses terus untuk kita
11. Untuk sahabat dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Pelanggan Kalih *Coffee Tea and Spaces* yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian saya.

14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting for just being me at all times.*

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

Wassalamualaikum Wr.Wb

Purwokerto, 17 Januari 2022

Penulis

Isnaeni Isatun Ni'mah

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, GAYA
HIDUP DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Kalih *Coffee Tea and Spaces* Purwokerto)**

Isnaeni Isatun Ni'mah¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : iisisnaeni67@gmail.com

Herni Justiana Astuti²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kualitas pelayanan, gaya hidup, dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *Non- Probability Sampling*, melalui *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, jumlah sampel sebanyak 103 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrument, statistic deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keragaman produk, kualitas pelayanan, gaya hidup, dan *store atmosphere* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara parsial keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun *store atmosphere* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : loyalitas pelanggan, keragaman produk, kualitas pelayanan, gaya hidup, dan *store atmosphere*

***THE EFFECT OF PRODUCT DIVERSITY, QUALITY OF SERVICE, LYFE
STYLE, AND STORE ATMOSPHERE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY
(Study on Customers of Kalih Coffee Tea and Spaces Purwokerto)***

Isnaeni Isatun Ni'mah¹
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Purwokerto
Email : iisisnaeni67@gmail.com

Herni Justiana Astuti²
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Purwokerto
Email : herni99@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product diversity, service quality, lifestyle, and store atmosphere towards customer loyalty. This study uses quantitative research methods, the sampling technique is Non-Probability Sampling, through purposive sampling is a sampling technique with certain considerations, the number of samples is 103 respondents. The data analysis techniques used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results showed that simultaneously product diversity, service quality, lifestyle, and store atmosphere simultaneously affect customer loyalty. While partially product diversity has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, lifestyle has a positive and significant effect on customer loyalty and store atmosphere does not significantly affect customer loyalty.

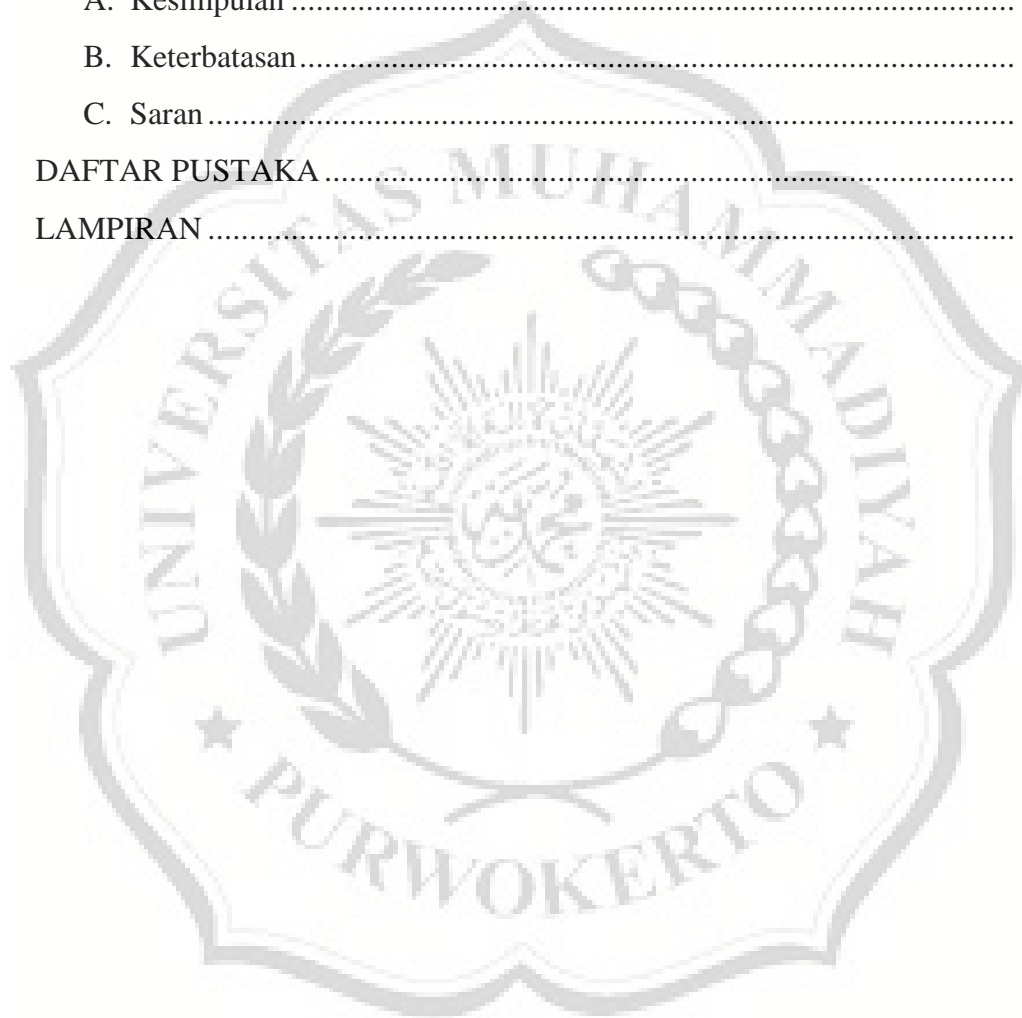
Keywords: *customer loyalty, product diversity, service quality, lifestyle, and store atmosphere*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Teori Afektif	12
a. Loyalitas Pelanggan	12
b. Kualitas pelayanan	14
c. Gaya Hidup	15
3. Teori Kognisi	16

a. Keragaman Produk.....	16
b. <i>Store Atmosphere</i>	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik pengambilan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	32
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Variabel Penelitian	34
1. Variabel Bebas (X)	34
2. Variabel Terikat (Y).....	35
E. Definisi Operasional.....	35
F. Metode Analisis Data	38
1. Uji Statistik Deskriptif	38
2. Uji Instrumen.....	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	41
5. Uji Kecocokan Model	42
6. Uji Pengaruh Parsial (t test).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Perusahaan	49
2. <i>Response Rate</i>	50
3. Gambaran Umum Responden.....	51
4. Uji Analisis Statistik Deskriptif	55
5. Uji Instrumen Penelitian	61
6. Uji Asumsi Klasik.....	63

7. Uji Analisis Regresi Berganda	66
8. Uji Kecocokan Model	68
9. Uji Parsial (uji t)	71
B. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Keterbatasan.....	81
C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Jumlah Sampel	33
Tabel 3.2 Definisi Konsep, Operasional & Indikator	35
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	51
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia.....	52
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Alamat.....	53
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan	54
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Distribusi Frekuensi Penghasilan/ uang Saku/Perbulan	55
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Keragaman Produk	56
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Gaya Hidup.....	58
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif <i>Store Atmosphere</i>	59
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.12 Uji Validitas	61
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.17 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.18 Analisis Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.19 Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik konsumsi kopi di indonesia.....	2
Gambar 2.1 Desain Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	45
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	46
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	47
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	48
Gambar 4.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	70
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	73
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	74
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 : Data Khusus Responden	95
Lampiran 3 : Data Deskripsi Responden	98
Lampiran 4 : Nilai Tabulasi	103
Lampiran 5 : Gambaran umu responden	118
Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Deskriptif	120
Lampiran 7 : Uji Validitas	122
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas	125
Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 10 : Uji Kelayakan Model	127
Lampiran 11 : Uji Analisis Linier Berganda	127
Lampiran 12 : Uji Hipotesis	127
Lampiran 13 : R tabel	128
Lampiran 14 : F tabel	130
Lampiran 15 : t tabel.....	133