

**Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, *Private Label* Alfamart terhadap
Loyalitas Konsumen (Study Kasus Alfamart Jember lor, Kec Patrang,
Jember)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S1)



Oleh :

Rafif Arif Ramadhan

17.1041.1039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rafif Arif Ramadhan

NIM : 1710411039

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul ” Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, *Private Brand* Alfamart Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamart Jemberlor, Kecamatan Jenggawah Jember” adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 Mei 2021

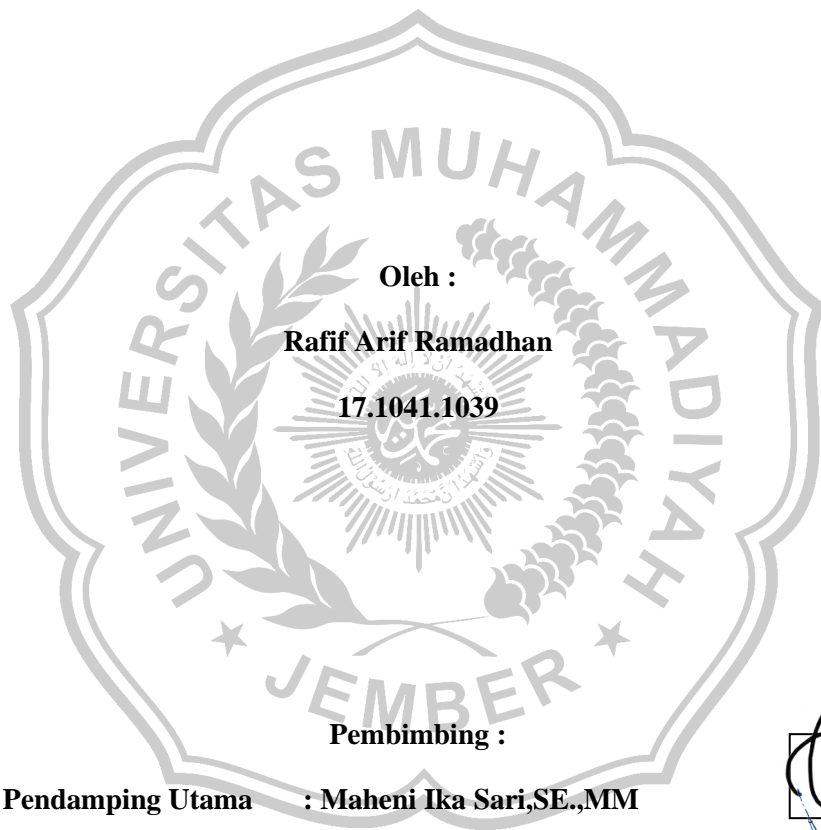
Yang menyatakan,



Rafif Arif Ramadhan
NIM. 1710411039

SKRIPSI

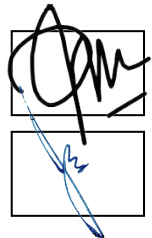
**KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, *PRIVATE BRAND*
ALFAMART TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Study kasus pada Alfamart Jemberlor, Kecamatan Patrang Jember)**



Pembimbing :

Dosen Pendamping Utama : Maheni Ika Sari,SE.,MM

Dosen Pendamping : Dr. Haris Hermawan,SE.,MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Label Alfamart Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamart Jemberlor, Kecamatan Jenggawah Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Rafif Arif Ramadhan
Nim : 1710411039
Hari : Jum'at
Tanggal : 07 Mei 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Bayu Wijavanti, SE., MM
NPK. 197902171009661

Anggota 1,


Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Anggota 2,


Dr. Haris Hermawan, SE., MM
NPK. 1968101011503640

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE. MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi SE. MM
NPK : 15 09 047

OTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, sebelum kaum itu sendiri mengubah apa yang ada pada diri mereka”

(QS. Ar-Ra’ad:11)

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”

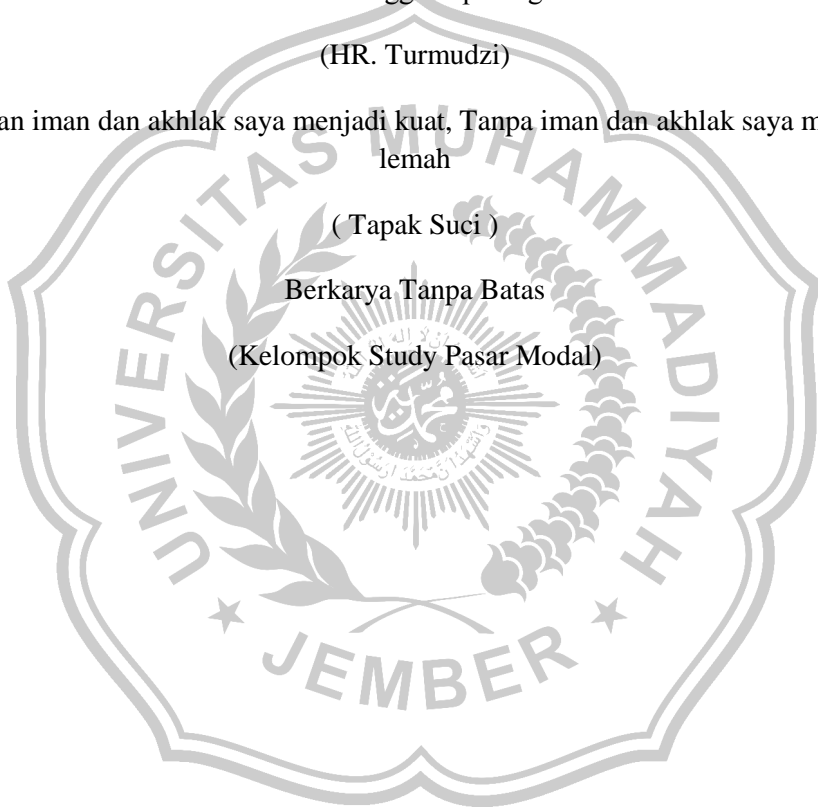
(HR. Turmudzi)

Dengan iman dan akhlak saya menjadi kuat, Tanpa iman dan akhlak saya menjadi lemah

(Tapak Suci)

Berkarya Tanpa Batas

(Kelompok Study Pasar Modal)



KATA PENGATAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, *Private Label* Alfamart Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamart Jemberlor, Kecamatan Jenggawah Jember”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Maheni Ika Sari, SE.,MM selaku dosen pendamping utama sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
2. Dr. Haris Hermawan, SE.,MM selaku dosen pendamping Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
3. Bayu Wiyantai, SE,MM yang telah bersedia menjadi penguji utama selama ujian skripsi, terimakasih atas kesempatan waktu dan saran-saran yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh staff pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staff pengajar jurusan manajemen.
5. Kedua orang tuaku tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan doa, integritas, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
6. Rekan mahasiswa dan KSPM yang selama ini telah menemani da telah memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Saudara-saudaraku atas dukungan dan doanya semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 07 Mei 2021

Penyusun



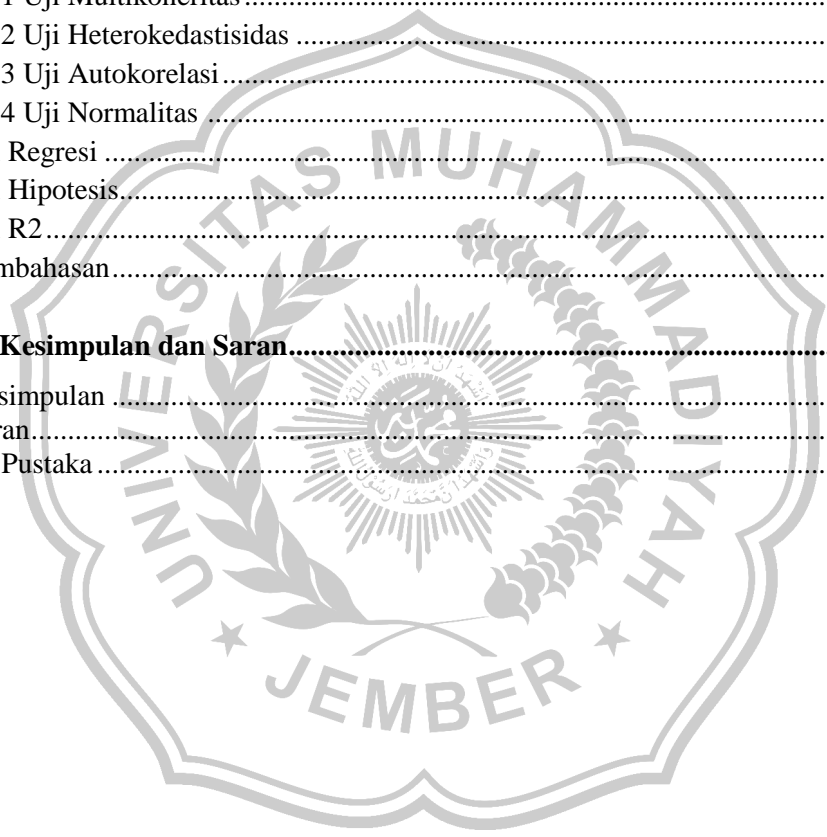
Rafif Arif Ramadhan

Daftar isi

Halaman Judul

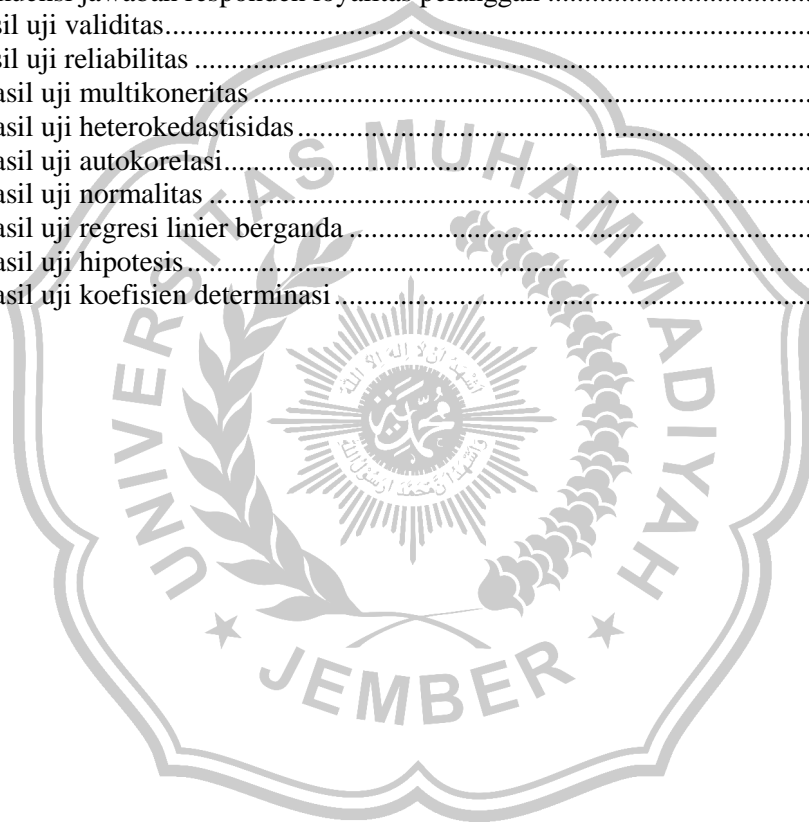
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
Bab 2 Tinjauan Pustaka	6
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2 Store Atmosphere.....	7
2.3 Private brand.....	8
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.5 Penelitian Terdahulu.....	10
2.6 Kerangka Konseptual.....	11
2.7 Hipotesis.....	12
2.7.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.....	12
2.7.2 Pengaruh store atmosphere terhadap loyalitas pelanggan.....	12
2.7.3 Pengaruh private brand terhadap loyalitas pelanggan.....	12
Bab 3 Metode Penelitian	14
3.1 Identifikasi Variabel.....	15
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	15
3.3 Desain Penelitian.....	16
3.4 Data dan Jenis Data.....	16
3.5 Populasi dan Sampel.....	16
3.6 Teknik Pengambilan Data.....	18
3.7 Teknik Analisis Data.....	18
3.8 Uji Hipotesis.....	20
3.9 Uji R2.....	20

Bab 4 Hasil dan Pembahasan	22
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	22
4.2 Karakteristik Responden	27
4.3 Teknik Analisis Data.....	28
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	33
4.3.2 Uji Validitas	33
4.3.3 Uji Reliabilitas	34
4.4 Uji Asumsi Klasik	34
4.4.1 Uji Multikonegitas	34
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	35
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	36
4.4.4 Uji Normalitas	36
4.5 Uji Regresi	37
4.6 Uji Hipotesis.....	38
4.7 Uji R ²	39
4.8 Pembahasan.....	39
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka	44



Daftar Tabel

2.1 Kerangka Konseptual	12
4.1 Responden menurut jenis kelamin	27
4.2 Responden menurut usia	27
4.3 Responden Menurut lama berlangganan	27
4.4 Frekuensi jawaban responden kualitas pelayanan	28
4.5 Frekuensi jawaban responden store atmosphere	29
4.6 Frekuensi jawaban responden private brand	30
4.7 Frekuensi jawaban responden loyalitas pelanggan	31
4.8 Hasil uji validitas	33
4.9 Hasil uji reliabilitas	34
4.10 Hasil uji multikoneritas	34
4.11 Hasil uji heterokedastisitas	35
4.12 Hasil uji autokorelasi	36
4.13 Hasil uji normalitas	36
4.14 Hasil uji regresi linier berganda	37
4.15 Hasil uji hipotesis	38
4.16 Hasil uji koefisien determinasi	39



Daftar Lampiran

1. Kesioner penelitian.....	47
2. Hasil karakteristik responden	57
3. Hasil uji validitas.....	58
4. Hasil uji reliabilitas	62
5. Teknik analisis data.....	63

