

**ANALISIS PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN**

(Studi Pada Konsumen Distro Red Shop Jember)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember

Disusun oleh :

ERVIN YOGA ARISTIYO

NIM 1110411107

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2017

PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN (Studi Pada Konsumen Distro Red Shop Jember)

Oleh :

NAMA : Ervin Yoga Aristyo

NIM : 111041107

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, 17 Maret 2017

Tim Penguji :



Drs. M. Naely Azhad, M.Si
NIP. 19661231 199303 1 006

Pembimbing 1



Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 06 034 26

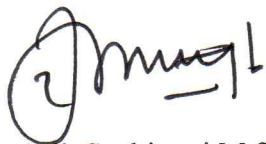
Pembimbing 2



Drs. Anwar, M Sc
NPK. 85 03 125

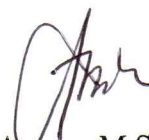
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Arik Susbiyani, M.Si
NPK. 01 09 289

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Anwar, M Sc
NPK. 85 03 125

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : **ANALISIS PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN**
(Studi Pada Konsumen Distro Red Shop Jember)

NAMA : Ervin Yoga Aristyo

NIM : 1110411107

DISETUJUI :

Oleh

Pembimbing I



Dr. Nurul Qomariah.MM

NPK. 06 034 26

Pembimbing II



Drs. Anwar, M Sc

NPK, 85 03 125

Mengetahui/Menyetujui
Program Studi Manajemen
Ketua Program Studi



Drs. Anwar, M Sc

NPK, 85 03 125

MOTO

“ Kita melihat kebahagiaan itu seperti pclangi, tidak perna berada di atas kepala kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain .“ (Thomas Hardy)

“ Hanya kebodohan meremehkan pendidikan .“ (P.syrus)

“ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. “ (Aritoteles)

“ Apapun yang anda kerjakan. Lakukanlah dengan rasa cinta dan kasih sayang.”

(Ervin Yoga Aristiyo)

PERSEMBAHAN

“Orang tua itu ibarat Qur’an yang sudah usang, namun walau usang tapi harus selalu dijunjung dan dimuliakan“

“Kupersembahkan karya kecil ini “orang tua“.

dan

Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu kubanggakan.

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor – faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada distro Red Shop di Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis suasana toko, kualitas produk dan minat beli pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori pengertian pemasaran dan konsep pemasaran, suasana toko, kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen distro Red Shop di Jember. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS *versi* 17.0. Hasil uji t menunjukkan signifikansi suasana toko, kualitas produk, kepuasan pelanggan lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan suasana toko, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis regresi menunjukkan bahwa suasana toko, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini ternyata suasana toko yang merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap minat beli konsumen dan loyalitas pelanggan pada Distro Red Shop Jember.

Kata kunci: suasana toko, kualitas produk, minat beli pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRAK

Research on the factors - factors that can affect customer loyalty to the distro Red Shop in Jember. The purpose of this study was to analyze the atmosphere of the store, product quality and customer buying interest to customer loyalty. The theory used in this research is theoretical understanding of marketing and marketing concepts, the atmosphere of the store, product quality, customer buying interest and customer loyalty. Quantitative descriptive research type. The research was done by using Accidental Sampling. The population in this study are all consumers distro Red Shop in Jember. Equipment using multiple linear regression analysis with SPSS software version 17.0. T test results showed significance atmosphere of the shop, product quality, customer satisfaction is less than 0.05, thus partially significant effect on customer loyalty. F test results showed a significance value less than 0.05, so that simultaneous atmosphere of the shop, product quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. Regression analysis showed that the atmosphere of the store, product quality and customer satisfaction has positive influence on customer loyalty. In this study, it turns out the store atmosphere that is the variable most dominant influence on consumer purchase interest and customer loyalty on the distributions Red Shop Jember.

Keywords: atmosphere of the shop, product quality, customer buying interest and customer loyalty.

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis haturkan untuk Tuhan semesta alam Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Distro Red Shop Jember).” Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Universitas Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

“Yang terucap akan lenyap, yang tercatat akan teringat” kata bijak ini menyadarkan penulis bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Drs Nurul Qomariyah, MM, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Anwar M, SE selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu,pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
- 2) Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih dalam;
- 3) Guru-guruku dari SD sampai SMA yang menginspirasi hidup ini;
- 4) Ibuku Sulikah, sekarang ada yang bias kau banggakan dari anakmu yang bandel ini;
- 5) Bapakku Suto, terima kasih atas dukungan moril dan materil yang selama ini kau berikan;
- 6) Kakakku Nora Yuni, yang selalu mendukung dalam hal apapun;
- 7) Filawal Oskar, yang selalu mendukungku untuk menjadi yang lebih baik lagi;
- 8) Teguh Santoso, selaku temen seperjuangan yang selalu membantu dan menemani saya dalam proses penyelesaian karya ini;
- 9) Buat calon istri saya terima kasih selalu sabar menunggu dan mendampingi sampai selesai karya ini;

Karya tulis ilmiah ini tidaklah luput dari kekurangan dan keterbatasan. Penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis karya tulis ini memberikan faedah bagi siapa saja yang membacanya.

Jember, November 2016



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN PERYATAAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
RINGKASAN	
SUMMARY	
PRAKATA	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran	11
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.3 Suasana Toko (Store Atmosphere)	14
2.1.4 Kualitas Produk	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	27

2.4 Hipotesis.....	28
BAB 3.METODE PENELITIAN	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Metode Pengukuran Data	34
3.5 Metode Analisis	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Distro Red Shop Jember	42
4.1.2 Produk-produk Perusahaan	42
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.2.2 Analisa Deskriptif	48
4.2.3 Asumsi Klasik	52
4.2.4 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.3 Analisis Pengaruh Suasana Toko dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen pada Distro Red Shop di Kota Jember	57
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi	58
4.4 Uji Hipotesis	58
4.4.1 Uji Simultan dengan F-Test (Anova)	58
4.4.2 Uji Parsial dengan T-Test	59
4.5 Pembahasan	60
BAB 5. PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Penelitian	62
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian yang Akan Datang	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Data Penjualan Distro Red Shop Jember Tahun 2015	5
1.2	Tabel Jumlah Member Atif dan Tidak Atif Distro Red Shop Jember Tahun 2015	7
1.3	Tabel Jawaban Konsumen Distro Red Shop Jember Tahun 2015	8
3.1	Tabel Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
4.1	Tabel Hasil Rangkuman Uji Validitas	44
4.2	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	47
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.4	Tabel Jumlah Konsumen Berdasarkan Umur	49
4.5	Tabel Jumlah Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	50
4.6	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	50
4.7	Tabel Descriptive Statistics	51
4.8	Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	52
4.9	Tabel Tanggapan Konsumen Mengenai Suasana Toko(X1)	53
4.10	Tabel Tanggapan mengenai Suasana Toko dan Lokasi (X2)	55
4.11	Tabel Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Minat Beli	56
4.12	Tabel Hasil Analisis Regresi	57
4.13	Tabel Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square)	58
4.14	Tabel Hasil Pengujian Uji F	58
4.15	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Kerangka Pemikiran Teoritis	28
-----	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi
- Lampiran 2 Hasil Ouput Regresi
- Lampiran 3 Regression
- Lampiran 4 Angket Penelitian dan Identitas Responden