

**PENGARUH *HEDONIC VALUE*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI CAFE POJOK
BANGKA, JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :
NAOVAL ASY SYIFAK
16.1041.1055

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naoval Asy Syifak
NIM : 1610411055
Prodi : Ekonomi/ Manajemen

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Hedonic Value, Store Atmosphere dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen di Cafe Pojok Bangka, Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai 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 didepan hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juni 2022

Menyatakan,

Asy Syifak

NIM. 16.1041.1055

SKRIPSI

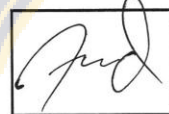

**PENGARUH *HEDONIC VALUE*, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI CAFE POJOK
BANGKA, JEMBER**

Oleh :
NAOVAL ASY SYIFAK
NIM 16.1041.1055

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE, MM




PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Pengaruh Hedonic Value, Store Atmosphere dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen di Cafe Pojok Bangka, Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Juni 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Feti Fatimah, SE, MM
NPK: 1979052510709622

Anggota 1

Anggota 2



Dr. Nurul Qomariah, SE, MM
NPK: 1985060111509637


Ahmad Izzuddin, SE, MM
NPK: 1990100711605788

Mengesahkan :


Dekan

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Progam Studi

Achmad Hasan H, SE, MM
NPK: 1986051411703796

MOTTO

Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.
Surat Ath-Thalaq ayat 2-3



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan dan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Semua Keluarga dan Kedua Orang tua saya tercinta Bapak Ersad dan Ibu Yuyun Sayuna yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya sampai saya menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu mendukung dan menjadi penguat disetiap langkah saya sampai hari ini.
3. Kakak tercinta Erwin yang telah memberikan bantuan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabatku Dinar Trisna Putih, Parama Satria, Wisnu Darwis, Gabel, M. Ridho, dan Jidan yang selalu memberikan semangat dan bantuan menyelesaikan skripsi ini tanpa kalian mungkin saya tidak sampai dititik ini.
5. Bapak ibu pembimbing dan bapak ibu dosen yang telah memberikan ilmunya di bangku perkuliahan.
6. Teman-teman kelas Manajemen B angkatan 2016, terimakasih untuk waktu yang berharga, kebersamaan dan keceriaan kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Hedonic Value*, *Store Atmosphere*, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen di Cafe Pojok Bangka, Jember”.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan H, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf karyawan, Dosen dan bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Seluruh keluarga besar Manajemen B 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Almamaterku yang selalu aku cintai dan banggakan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Maret 2022

Penulis

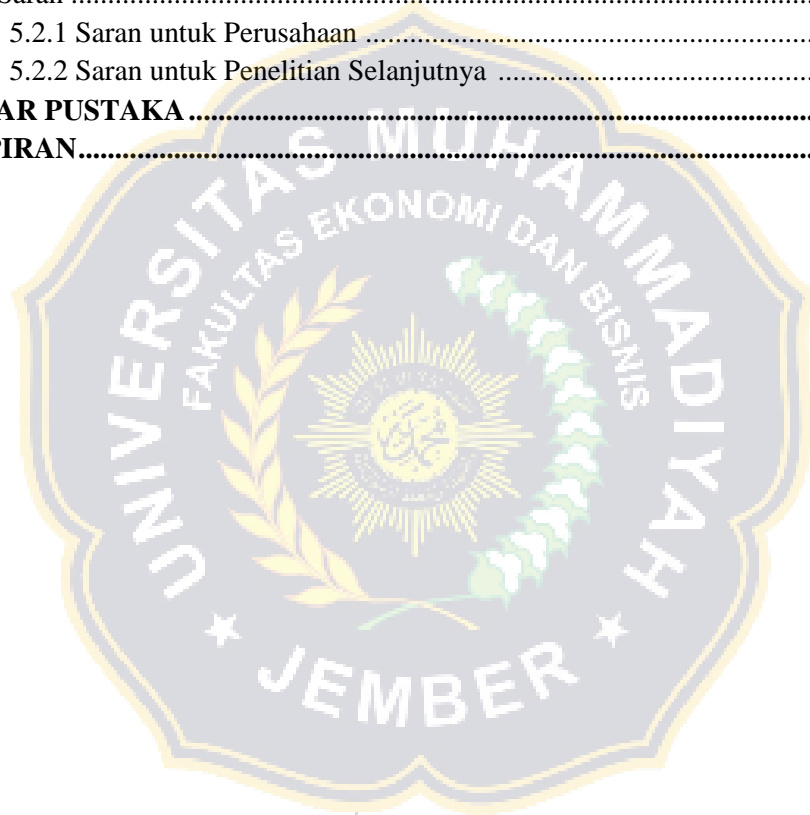
Naoval Asy Syifak

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	9
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.1.1 Manfaat Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.4 <i>Hedonic Value</i>	16
2.1.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Hedonic Value</i>	17
2.1.4.2 Indikator <i>Hedonic Value</i>	18
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.5.1 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis.....	29

3. METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Identifikasi Variabel.....	32
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.3 Desain Penelitian.....	36
3.3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.3.2 Metode Penelitian	36
3.4 Lokasi Penelitian.....	36
3.5 Jenis Data	36
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.6.1 Populasi	37
3.6.2 Sampel	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Analisis Data Kualitatif	39
3.8.2 Analisis Data Kuantitatif	39
3.8.2.1 Uji Validitas	39
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3.1 Uji Normalitas	40
3.8.3.2 Uji Heteroskedastisitas	41
3.8.3.3 Uji Multikolinearitas	41
3.8.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.8.5 Uji Hipotesis.....	42
3.8.5.1 Uji Simultan F.....	42
3.8.5.2 Uji Parsial (Uji t).....	43
3.8.6 Analisis Koefisien Determinasi	44
BAB IV PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2 Karakteristik Responden	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	47
4.4 Hasil Instrumen Data	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.5 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1 Uji Normalitas	53
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	54
4.5.3 Uji Multikolinearitas	54

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.7 Pengujian Hipotesis	56
4.7.1 Uji Simultan F	56
4.7.2 Uji Parsial (Uji t)	56
4.8 Analisis Koefisien Determinasi	57
4.9 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	62
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Cafe di Kota Jember	4
Tabel 1.2 Penjualan Cafe Pojok Bangka Januari 2019 – Desember 2019.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Hedonic Value</i> (X1)	47
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X2)	48
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (X3)	49
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan F	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (t)	57
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengunjung Cafe Pojok Bangka Januari 2019 – Desember 2019	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1 Uji F.....	43
Gambar 3.2 Uji t.....	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	68
Lampiran 2 Data Responden	73
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	75
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data	86
Lampiran 5 Analisis Regresi Berganda	92
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	94
Lampiran 7 Dokumentasi	97

