

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, DIVERSIFIKASI
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO TANI JAYA DI KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas ahir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh : KURNIA FAIZAH
2010411220

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurnia Faizah

NIM : 2010411220

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Tani Jaya Di Kabupaten Banyuwangi” 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 kebeneran isinya 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, 29 Juli 2024

Yang menyatakan,



Kurnia Faizah
NIM. 2010411220

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, DIVERSIFIKASI
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO TANI JAYA DI KABUPATEN BANYUWANGI**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si.

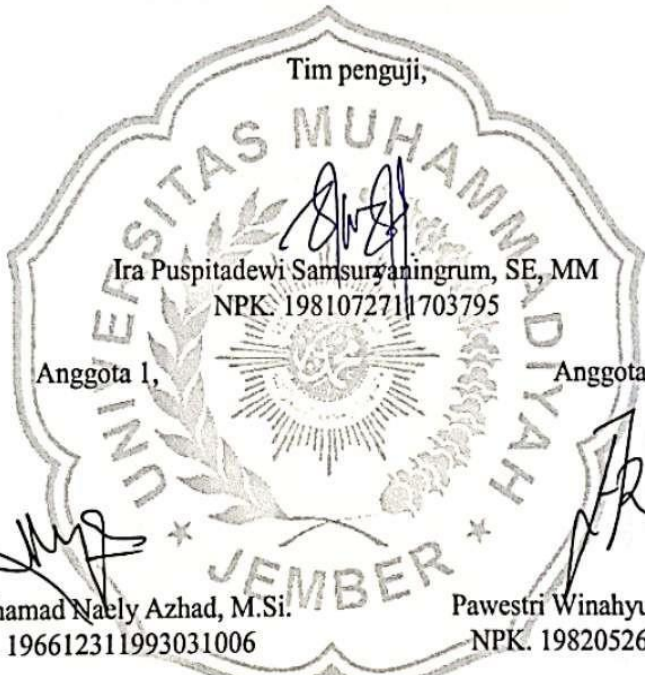
Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu S.Psi.,M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Tani Jaya di Kabupaten Banyuwangi" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : KURNIA FAIZAH
NIM : 2010411220
Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji,



Ira Puspitadewi Samsurraningrum, SE, MM
NPK. 1981072711703795

Anggota 1, Anggota 2,

Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si. Pawestri Winahyu S.Psi.,MM
NPK. 196612311993031006 NPK. 1982052611703800

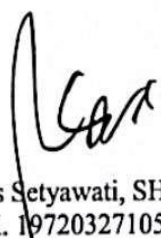
Mengesahkan,

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyawati, SH, SE, MM
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al – Baqarah : 286)

“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk”

(Tan Malaka)

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk mengahdapi dunia yang kejam, maka tak pantas aku tumbang karena hanya mulut seseorang”

(RK)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, hidayah dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa pula saya panjatkan puja dan puji syukur terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan kemudahan yang telah Engkau berikan kepada penulis. Skripsi ini akhirnya terlaksana sesuai rencana. Semoga keberhasilan ini menjadi titik awal pencapaian cita-cita penulis di masa depan.
2. Kepada ayahanda Muhammad Sholeh dan ibunda Isnaiyah terimakasih selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan juga memfasilitasi kebutuhan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini hingga akhir. Tanpa doa dan dukungan dari bapak dan ibu anakmu ini mungkin tidak akan seteguh dan sekuat ini dalam menyelesaikan penelitian.
3. Untuk Reza Maulana Herda Eka Saputra terimakasih atas dukungan, tenaga dan waktunya untuk menjadi penghibur dan pendengar terbaik disaat penulis merasa down, serta cinta yang telah kamu berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabatku Ainin Diasenja, Nanda dan Elsa yang selalu memberikan semangat dan saling mengingatkan. Terimakasih pengalaman baiknya selama dibangku perkuliahan, dan dapat menerima semua keluh kesahku dan seribu pertanyaanku dalam penulisan skripsi ini.
5. Almameter biru tercintaku Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberika wadah bagi saya menuntut ilmu dan juga memberikan pengalaman kesan di berbagai emosi yang diberikan.
6. Terahir, Apresiasi sebesar – besarnya untuk saya sendiri Kurnia Faizah (2010411220). Selamat dan bangga kamu juga pantas dapat ini semua gelas (S.M) dibelakang namamu selamat yaa udah bertahan selama ini, selamat selama penulisan ini sudah melewati berbagai emosi yang belum pernah kamu rasakan. Dan terima kasih kamu sudah bertanggung jawab telah mengakhiri apa yang sudah di mulai.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbilalamin, Puja dan Puji syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang tak terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Tani Jaya Di Kabupaten Banyuwangi”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
4. Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Pawestri Winahyu S.Psi.,MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Dr. Ira Puspitadewi Samsuryaningrum, SE., MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar /Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Pemilik Toko Tani Jaya yang telah memberikan izin tempat penelitian serta bantuan dan pengarahannya sehingga tersusunnya skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, untuk seluruh cinta dan kasih sayang, do'a, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga hal ini menjadi awal yang baik untuk kedepannya.
9. Seluruh keluarga dan saudara-saudara, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
10. Pasangan, sahabat, teman yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang luar biasa 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. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 29 Juli 2024

Penyusun,

KURNIA FAIZAH

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERNYATAAN	ii
PESETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1 Fungsi dan Tujuan Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Ruang lingkup pemasaran	12
2.1.3 Strategi Manajemen Pemasaran	13
2.2 Kualitas Layanan	13
2.3 Lingkungan Fisik	15
2.4 Diversifikasi Produk	15
2.5 Persepsi Harga	16
2.6 Loyalitas Pelanggan	17
2.7 Penelitian Terdahulu	18
2.8 Kerangka Konseptual	22
2.9 Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4.2 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4.3 Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4.4 Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Identifikasi Variabel	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1 Kualitas Layanan (X1).....	31
3.2.2 Lingkungan Fisik (X2)	32
3.2.3 Diversifikasi Produk (X3).....	32
3.2.4 Persepsi Harga (X4).....	33
3.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	33
3.4 Desain Penelitian	34
3.5 Jenis Data	34
3.4.1 Data Primer	35

3.4.2	Data Sekunder.....	35
3.6	Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1	Populasi.....	35
3.5.2	Sampel	35
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8	Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1	Uji Instrumen Data.....	37
1.	Uji Validitas	37
2.	Uji Reliabilitas	38
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
1.	Uji Normalitas.....	39
2.	Uji Multikolinearitas	39
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7.4	Uji Hipotesis	40
1.	Uji t (Uji Parsial).....	40
3.7.5	Koefisien Determinasi R^2	40
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Sejarah Singkat Toko Tani Jaya	41
4.1.2	Visi dan Misi Toko Tani Jaya.....	41
4.1.3	Struktur Organisasi Toko Tani Jaya	42
4.2	Gambaran Umum Responden	43
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2	Responden Melakukan Pembelian.....	43
4.2.3	Umur Responden	44
4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.3.1	Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1).....	44
4.3.2	Distribusi Jawaban Variabel Lingkungan Fisik (X2)	45
4.3.3	Distribusi Jawaban Variabel Diversifikasi Produk (X3).....	46
4.3.4	Distribusi Jawaban Variabel Persepsi Harga (X4).....	47
4.3.5	Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	48
4.4	Hasil Analisis Data	48
4.4.1	Hasil Uji Instrumen Data	49
4.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.5.2	Hasil Uji multikolinearitas.....	53
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.7.1	Hasil Uji t (Parsial)	54
4.7.2	Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	56
4.8	Pembahasan	56
4.8.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
4.8.2	Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Loyalitas Pelanggan	57
4.8.3	Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.8.4	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	59

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
Lampiran-Lampiran	62



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Toko Sejenis di Kecamatan Glenmore-Banyuwangi.....	1
Tabel 1.2 Hasil Penjualan Toko Tani Jaya Tahun 2023	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.2 Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Responden Melakukan Pembelanjaan	42
Tabel 4.3 Umur Responden	42
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	42
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Lingkungan Fisik (X2)	43
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Diversifikasi Produk (X3)	44
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X4)	45
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikorelasi	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

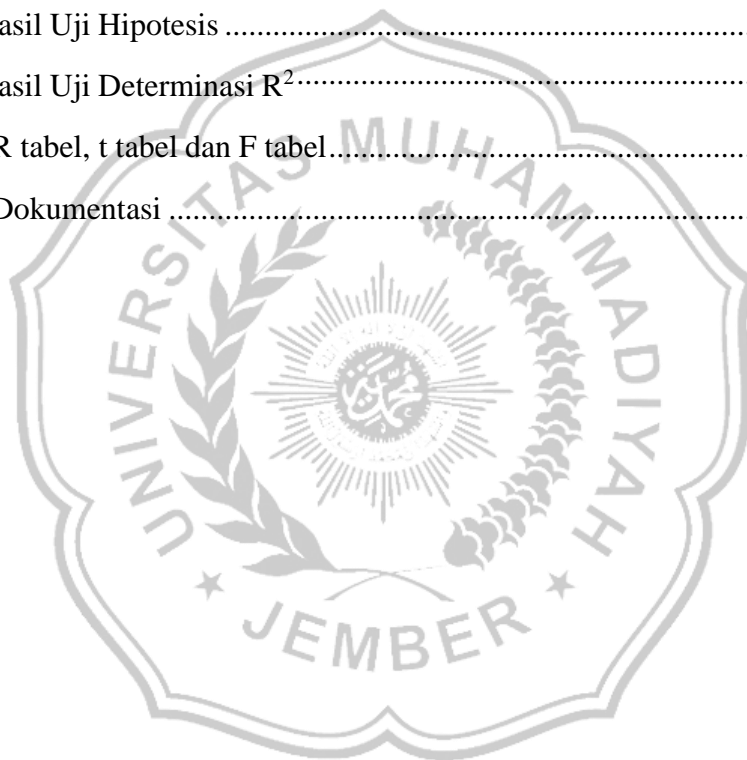
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Hasil Uji P-P Plot	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	65
Lampiran 3. Statistik Responden	67
Lampiran 4. Statistik Deskriptif Variabel.....	67
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen Penelitian	73
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	77
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis	78
Lampiran 9. Hasil Uji Determinasi R^2	79
Lampiran 10. R tabel, t tabel dan F tabel.....	79
Lampiran 11. Dokumentasi	85



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurnia Faizah

NIM : 2010411220

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Tani Jaya Di Kabupaten Banyuwangi” 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 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, 29 Juli 2024

Yang menyatakan,

Kurnia Faizah
NIM. 2010411220

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, DIVERSIFIKASI
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO TANI JAYA DI KABUPATEN BANYUWANGI**



Oleh : KURNIA FAIZAH
2010411220

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si.



Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu S.Psi.,M.M



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Tani Jaya di Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : KURNIA FAIZAH
NIM : 2010411220
Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji,

Ira Puspitadewi Samsuryaningrum, SE, MM
NPK. 1981072711703795

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si.
NPK. 196612311993031006

Pawestri Winahyu S.Psi.,MM
NPK. 1982052611703800

Mengesahkan,

Dekan,

Ketua Program Studi,

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyawati, SH, SE, MM
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al – Baqarah : 286)

“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk”

(Tan Malaka)

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk menghadapi dunia yang kejam, maka tak pantas aku tumbang karena hanya mulut seseorang”

(RK)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, hidayah dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa pula saya panjatkan puja dan puji syukur terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan kemudahan yang telah Engkau berikan kepada penulis. Skripsi ini akhirnya terlaksana sesuai rencana. Semoga keberhasilan ini menjadi titik awal pencapaian cita-cita penulis di masa depan.
2. Kepada ayahanda Muhammad Sholeh dan ibunda Isnaiyah terimakasih selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan juga memfasilitasi kebutuhan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini hingga akhir. Tanpa doa dan dukungan dari bapak dan ibu anakmu ini mungkin tidak akan seteguh dan sekuat ini dalam menyelesaikan penelitian.
3. Untuk Reza Maulana Herda Eka Saputra terimakasih atas dukungan, tenaga dan waktunya untuk menjadi penghibur dan pendengar terbaik disaat penulis merasa down, serta cinta yang telah kamu berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabatku Ainin Diasenja, Nanda dan Elsa yang selalu memberikan semangat dan saling mengingatkan. Terimakasih pengalaman baiknya selama dibangku perkuliahan, dan dapat menerima semua keluh kesahku dan seribu pertanyaanku dalam penulisan skripsi ini.
5. Almameter biru tercintaku Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberika wadah bagi saya menuntut ilmu dan juga memberikan pengalaman kesan di berbagai emosi yang diberikan.
6. Terahir, Apresiasi sebesar – besarnya untuk saya sendiri Kurnia Faizah (2010411220). Selamat dan bangga kamu juga pantas dapat ini semua gelas (S.M) dibelakang namamu selamat yaa udah bertahan selama ini, selamat selama penulisan ini sudah melewati berbagai emosi yang belum pernah kamu rasakan. Dan terima kasih kamu sudah bertanggung jawab telah mengakhiri apa yang sudah di mulai.