

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Toko Blink-Blink Jember)

**SKRIPSI**

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



**Oleh : DESFITHA VALBERINA PUTRI**

**20.1041.1251**

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

**2024**

## PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desfitha Valberina Putri

NIM : 2010411251

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toko Blink-Blink 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, 26 November 2024

Yang menyatakan,



Desfitha Valberina Putri

NIM. 20.1041.1251

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus Toko Blink-Blink Jember)**

Oleh: **DESEITHA VALBERINA PUTRI**  
**20.10411.251**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih SE., MM



Dosen Pembimbing : Wenny Murtalining, Dra, M.Si



## LEMBAR PENGESAHAN

**Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toko Blink-Blink Jember) pada:**

Hari : Selasa

Tanggal : 26 November 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Retno Endah Supeni., MM

NPK : 19670221951025

Anggota 1

Wahyu Eko Setianingsih SE., MM.

NPK : 1979120811503633

Anggota 2

Dra. Wenny Murtaliningtyas, SE MM.

NPK : 1964110818407039

Mengesahkan

Dekan

Maheni Ika Sari, SE., M.M

NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

Dr. Trias Setyowati SH., SE., MM

NPK : 19720327105090477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT , yang telah memberikan hidayah , Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya
2. Cinta pertama dan panutanku ayahanda Muhammad Hasan . Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan namun beliau bekerja keras serta mendidik , memberi motivasi serta dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan studi sampai sarjana .
3. Pintu surgaku , Ibunda Ika Fitriani . Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya , beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan , namun beliau tidak henti memberi semangat , serta doa yang selalu mengiring langkah saya sehingga saya bisa menyelesaikan program studi sampai selesai .
4. Saudara kandungku Rama Alvaro Hasfi . Terimakasih atas dukungan dan doa yang luar biasa
5. Kakek dan Nenek tercinta (Ahmad,Tima,Susila dan alm.jahi ) yang selalu memberi dorongan secara finansial hingga bisa ke tahap saat ini . semoga diberkahi dan diberikan kesehatan
6. Untuk diriku Desfitha Valberina Putri . Terimakasih telah kuat menghadapi fase perkuliahan ini dengan baik , yang tidak menyerah dan mampu berdiri tegak , sesulit apapun rintangan kuliah ataupun penyusunan skripsi ini . Terimakasih diriku , tetap rendah hati dan bersedia memberikan ilmumu ini kepada oranglain , ini baru awal dari sebuah perjalanan hidup kamu pasti bisa .
7. Kepada kekasihku tercinta Dandy Ersila Pratama , semangat hidupku setelah orangtua dan keluargaku . Terimakasih untuk waktu yang selalu diberikan , dukungan semangat dan motivasimu mampu membawaku berproses jauh dalam penulisan skripsi ini.
8. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta ncing , lisa , puspita , nada , gesty , gina , firdaus , ramadhani ,ucik . Terimakasih atas segala dukungan , pengalaman , waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan .
9. Teman-Teman angkatan manajemen 2020 . Terkhusus dari prosi manajemen , yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu bersama kalian penyusun merasakan keindahan ditengah perbedaan , keikhlasan , kesabaran dan ketulusan hal terindah dalam hidup
10. Kucing tersayang saya dirumah (jamal) yang selalu menemaniku revisian hingga larut malam .
11. Kepada tante dan om tercinta Dwi dan Su , serta Sepupu-sepupu arif dan rani . Terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya selama ini .
12. Maheni Ika Sari, SE., M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

13. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku ketua program studi (Kaprodi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
14. Ibu Dr . Retno Indah Supeni, MM Selaku dosen penguji saya Terimakasih telah membantu dan mengarahkan dalam menyusun skripsi ini .
15. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE.,M.Si. dan Ibu Wenny Murtalining ,Dra ,M.Si Selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu , tenaga dan pikiran dengan sabar serta memberi pengarahan kepada penulis dalam Menyusun skripsi.
16. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen khususnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namanya yang telah memberkan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
17. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.
18. Dan terima kasih untuk keluarga besar saya yang telah banyak mendukung dan mendoakan saya untuk menjadi orang yang berhasil dan sukses.



## MOTTO

“Oranglain ga akan bisa faham struggle dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan. akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini , tetap berjuang ya !”.

“Dan bersabarlah kamu , sesungguhnya janji Allah adalah benar “.  
(Q.S Ar-Rum : 60)



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	2
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II</b> .....	5
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.1 Pengetian Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 <i>Store Atmosphere</i> .....	9
2.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	9
2.3.2 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	10
2.3.3 Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	10
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13

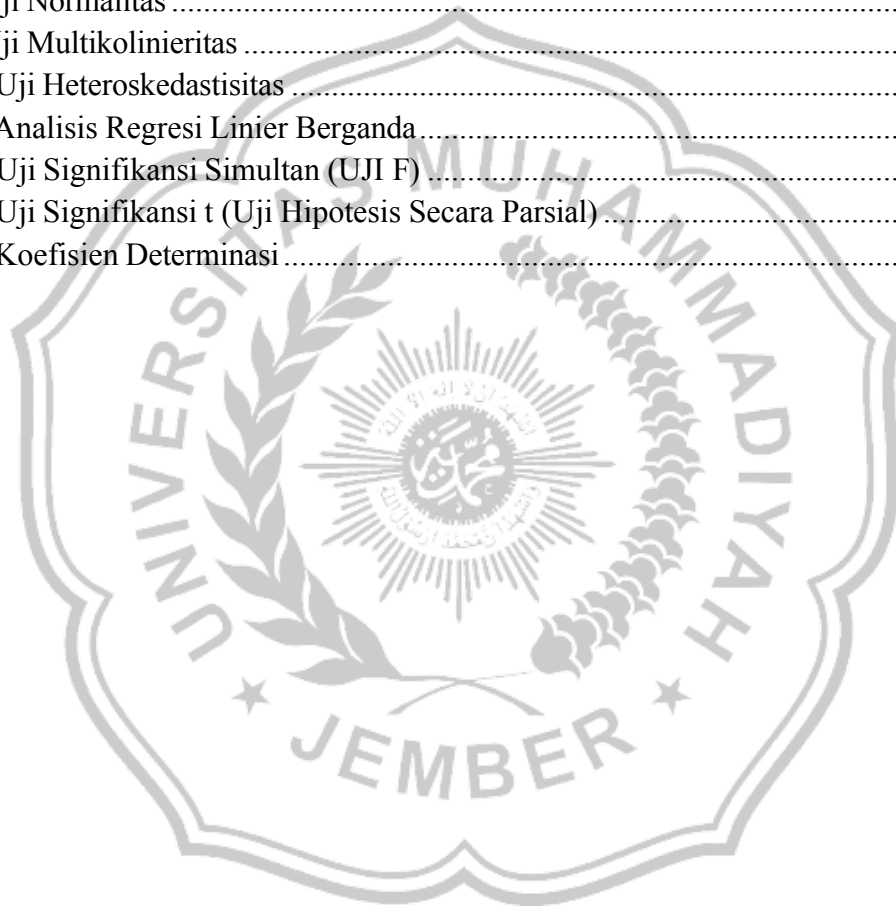


2.5	Loyalitas Pelanggan .....	13
2.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	13
2.5.2	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	15
2.5.3	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	16
2.6	Penelitian Terdahulu .....	17
2.7	Kerangka Pemikiran.....	21
2.8	Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III</b>	.....	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>24</b>
3.1	Identifikasi Variabel.....	24
3.1.1	Variabel Bebas (Independen).....	24
3.1.2	Variabel Terikat (Dependen).....	24
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3	Desain Penelitian.....	25
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.1	Jenis Data .....	26
3.4.2	Sumber Data.....	26
3.5	Populasi dan Sampel.....	26
3.5.1	Populasi.....	26
3.5.2	Sampel .....	26
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas.....	27
3.7	Teknik Analisis Data .....	28
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	28
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.8.1	Uji Normalitas.....	28
3.8.2	Uji Multikolinieritas.....	29
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas .....	29
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.10	Pengujian Hipotesis.....	29
<b>BAB IV</b>	.....	<b>31</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	31
4.1.1	Profil Perusahaan .....	31

4.2 Karakteristik Responden .....	31
4.2.1 Jenis Kelamin .....	31
4.2.2 Usia .....	32
4.2.3 Pendidikan .....	32
4.2.4 Jumlah Kunjungan Ke Toko Blink-Blink .....	32
4.3 Uji Instrumen Data .....	33
4.3.1 Uji Validitas .....	33
4.3.2 Uji Relibilitas .....	34
4.4 Analisis Deskriptif .....	34
4.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	35
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	36
4.6.1 Uji Normalitas .....	36
4.6.2 Uji Multikolinieritas .....	37
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	37
4.7 Uji Hipotesis .....	38
4.7.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	38
4.7.2 Uji Signifikansi t (Uji Hipotesis Secara Parsial) .....	38
4.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
4.8 Pembahasan .....	39
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
4.8.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
4.8.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	41
<b>BAB 5</b> .....	42
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	42
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	43
<b>LAMPIRAN</b> .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Toko Blink-blink.....	36
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	36
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif .....	38
Tabel 4.8 Uji Normalitas .....	39
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas .....	39
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas .....	40
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
Tabel 4.12 Uji Signifikansi Simultan (UJI F) .....	41
Tabel 4.13 Uji Signifikansi t (Uji Hipotesis Secara Parsial) .....	42
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi .....	42



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual.....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian .....	48
Lampiran 1.2 Hasil Tabulasi Data .....	51
Lampiran 1.3 Uji Instrumen Data .....	55
Lampiran 1.3.1 Uji Validitas .....	55
Lampiran 1.3.2 Uji Realibilitas .....	57
Lampiran 1.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	58
Lampiran 1.5 Uji Asumsi Klasik .....	58
Lampiran 1.5.1 Uji Normalitas .....	58
Lampiran 1.5.2 Uji Multikolinearitas .....	59
Lampiran 1.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	59
Lampiran 1.6 Uji Hipotesis .....	60
Lampiran 1.6 1 Uji F .....	60
Lampiran 1.6 2 Uji T .....	60
Lampiran 1.7 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

