



**PENGARUH *PRODUCT INNOVATION*, *PRODUCT QUALITY*,
STORE ATMOSPHERE, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER*
*LOYALTY***

(Studi kasus Conato Bakery Cabang Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Ahmad Jefri

NIM.14.1041.1201

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MEI, 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Jefri

NIM : 1410411201

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh *Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere* dan *Brand Image Terhadap Customer Loyalty*** (Studi kasus Conato Bakery Cabang 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, Mei 2018

Yang menyatakan,

Ahmad Jefri

NIM. 1410411201

SKRIPSI

PENGARUH *PRODUCT INNOVATION*, *PRODUCT QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*

(Studi Kasus pada Pelanggan Conato Bakery Cabang Jember)



Oleh:
Ahmad Jefri
NIM. 14.1041.1201

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Hisyam Zaini

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; **Pengaruh *Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty*** (Studi kasus Conato Bakery Cabang Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Ahmad Suharto, M.P

NPK 89 06 242

Anggota 1,

Seno Sumowo, SE. MM

NPK 01 09 288

Anggota 2,

Drs. Hisyam Zaini

NPK 85 03 124

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Ketua Program Studi,

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(Q.S Asy-Syarah: 5-6)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun islam dan pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang dijalan Allah hingga pulang”.

(H.R. Tirmidzi)

“Ukuran tubuhmu kurang penting, ukuran otakmu agak penting, ukuran hatimu adalah paling penting”

(B.C. Gorbis)

PERSEMBAHAN

Berkat dan hidayah dari Allah SWT yang maha pegasih dan maha penyayang, skripsi ini dipersembahkan kepada:

- Allah SWT, segala puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberikan kemudahan.
- Kepada Dr. Arik Susbiyani SE, M.Si selaku Ibu Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
- Kepada Drs. Anwar, M.Sc selaku kaprodi menejemen dan kepada sekprodi menejemen Wahyu Eko S, SE, MM yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi ini.
- Kedua orang tua tercinta, Ibu Khoiriyah dan Bpk. Muhtar yang sudah mendidik, membesarkan saya dan memberikan motivasi saat mengerjakan skripsi ini, tanpa kenal lelah rela bekerja keras dalam membiayai kuliah saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- Kakak tercinta, Zainul Arifin dan Zakiatus Sholeha yang selalu memotivasi saya untuk terus menggapai cita-cita dan membahagiakan dia.
- Kepada Dosen pembimbing 1, Bapak Seno Sumowo, SE. MM dan Dosen pembimbing 2, Bapak Drs. Hisyam Zaini beserta Dosen penguji, Bapak Drs. Ahmad Suharto, M.P terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberikan masukan terbaik, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Sahabat terbaik Qoyim, Reta, Andin, Fanny, Linda, Irma, Vara, Ansori, Febri, Fatih, Ricky, Dimas yang selalu memberikan support dan motivasi, semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
- Teman-teman seperjuangan kelas D manajemen 2014, semangat rek semoga sukses..!!

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi *customer loyalty* pada produk Roti Conato Bakery. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *Product Innovation*, *Product Quality*, *Store Atmosphere* dan *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Product Innovation*, *Product Quality*, *Store Atmosphere*, *Brand Image Customer Loyalty*. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Conato Bakery Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS. Hasil uji t menunjukkan signifikansi *Product Innovation* (0,005), *Product Quality* (0,000) dan *Store Atmosphere* (0,001), *Brand Image* (0,001) lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan *Product Innovation*, *Product Quality*, *Store Atmosphere* dan *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Analisis regresi menunjukkan *Product Innovation* (0,196), *Product Quality* (0,290), *Store Atmosphere* (0,239) dan *Brand Image* (0,237) berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 60,8% *Customer Loyalty* dipengaruhi oleh *Product Innovation*, *Product Quality*, *Store Atmosphere* dan *Brand Image*, sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan.

Kata kunci : *Product Innovation*, *Product Quality*, *Store Atmosphere*, *Brand Image* dan *Customer Loyalty*.

ABSTRACT

Research on the factors that affect customer loyalty on Conoti Bakery bread products. The purpose of this study is to determine the effect of Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere and Brand Image to Customer Loyalty in a persial and simultaneous manner. The theory used in this research is the theory of Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere, Brand Image Customer Loyalty. Quantitative descriptive research type with explanatory research design. Population in this research is consumer of Conato Bakery Jember. The sample used is 100 respondents, using non probability sampling technique with purposive sampling approach. Analyzer uses multiple linear regression with SPSS software. The result of t test shows the significance of Product Innovation (0,005), Product Quality (0.000) and Store Atmosphere (0,001), Brand Image (0,001) less than 0,05, so that partially significant influence to Customer Loyalty. F test results show a significance value of 0.000 smaller than 0.05, so that simultaneously Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere and Brand Image significantly influence Customer Loyalty. Regression analysis shows Product Innovation (0,196), Product Quality (0,290), Store Atmosphere (0,239) and Brand Image (0,237) have positive effect to Customer Loyalty. The determination coefficient test shows that 60.8% Customer Loyalty is influenced by Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere and Brand Image, while the remaining 39.2% is influenced by other variables outside the model ore quation.

Keywords: Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere, Brand Image and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Product Innovation, Product Quality, Store Atmosphere* dan *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi kasus Conato Bakery Cabang Jember)”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Drs. Ahmad Suharto, M.P selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Seno Sumowo, SE. MM selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Hisyam Zaini selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta memberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2014 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat

membangun bagi penelitian ini. Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin.

Jember, Mei 2018

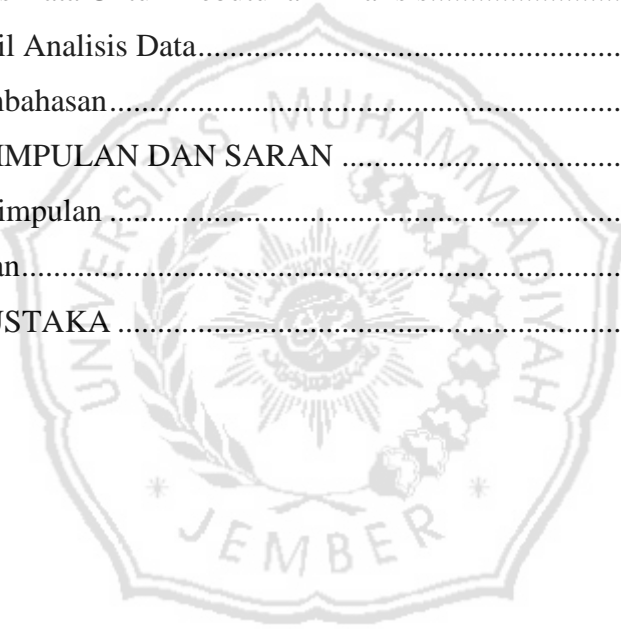
Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Identifikasi Variabel.....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Desain Penelitian.....	29
3.4 Jenis Data	30
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30

3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Pengukuran	32
3.8 Teknik Analisis Data	33
3.8.1 Uji Instrumen Data	33
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.8.4 Uji Hipotesis	36
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	40
4.3 Hasil Analisis Data	48
4.4 Pembahasan	59
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Conato Bakery Jember	4
Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Peneliti Terdahulu	29
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia.....	41
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Responden Menurut Pengalaman Pembelian.....	41
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Product Innovation</i>	42
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Product Quality</i>	44
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Store Atmosphere</i>	45
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Brand Image</i>	46
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Store Atmosphere</i>	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Pemasaran	29
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden dan Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 : Frekuensi Pernyataan Responden

Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Versi 23.0

Lampiran 5 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t

Lampiran 6 : Dokumentasi



DAFTAR PUSTAKA

- Adjie Septa, Aji Hermawan, Musa Hubeis, M Joko Affandi. 2012. International Jurnal : *Affect of Esg Training (Training Of Emotional Intelligence and Spiritual Intelgence) To Organitational Commitment And Job Statisfaction. International Journal Of Information Technologi and Bussiness Management.*
- Aritonang, R. L. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia. Publishing, Malang.
- Berman, Barry, and Joel R. Evans, 2007. *Retail Manajmen, New Jersey* : Prentice Hall.
- Dwi Putra, Made Caesar Surya. 2017. *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa*. Bali E-JurnalManajemen Unud, Vol. 6, No. 3, 2017: 1674-1700.
- Ellitian, Lena dan Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi*. Bandung : Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi.
- Ferdinan, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2*.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fontana, Avanti. 2011. *Innovate We Can!*. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS edisi ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol. 100-125.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty. Edisi Revisi*. Jakarta : Erlangga Kotler (2000:429)

- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Targeting: Seri 9 Eleman Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler & Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Manajemen Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan & Pengendalian. Jilid II*. Edisi Millineum. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. PT. Index, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedua belas, PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Indexs. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Erlangga*. Jakarta.
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Pelanggan*, Bandung : Alfabeta.
- Sekaran.Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Slemba Empat
- Siwantara.I Wayan.2011. *Pengaruh Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Kinerja Customer Relationship Manajemen* (Studi Pada Halo Corporate PT.Telkomsel Bali). Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Vol 7, No. 3, November 2011
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Tindakan Kelas Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, ANDI : Yogyakarta.