



**PENGARUH DISCOUNT, STORE ATMOSPHERE, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi kasus pada *Kartika Skin Care Jember*)

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan menempuh salah satu syarat
untuk menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

SOFIATUL MUHIMMAH

NIM. 1410411184

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sofiatul Muhimmah
NIM : 1410411184
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH DISCOUNT, STORE ATMOSPHERE, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTIKA SKIN CARE 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2018

Peneliti



Sofiatul Muhimmah

NIM.14.1041.1184

SKRIPSI

PENGARUH DISCOUNT, STORE ATMOSPHERE, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi kasus pada *Kartika Skin Care Jember*)



Oleh :
Sofiatul Muhimmah
NIM. 1410411184

Pembimbing:

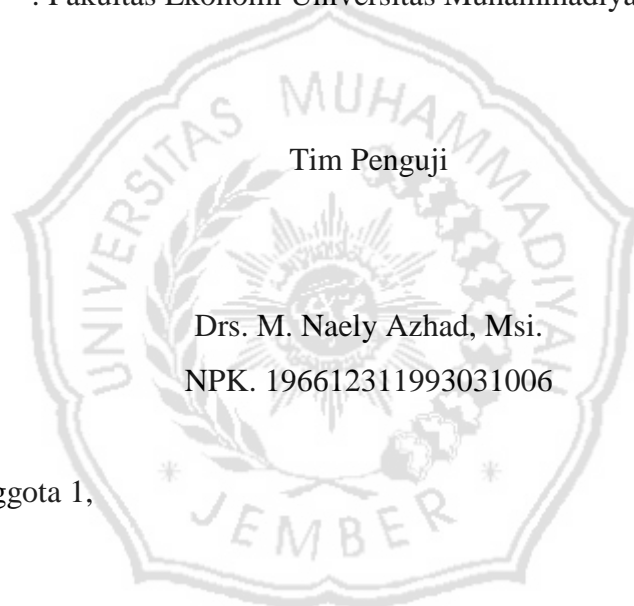
Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron R ,SE, M.S.i

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH DISCOUNT, STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (studi kasus pada *Kartika Skin Care Jember*), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK. 89 06 242

Yusron Rozaid, SE, M.Si.

NPK. 11 13 577

Dekan,

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.S.i

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

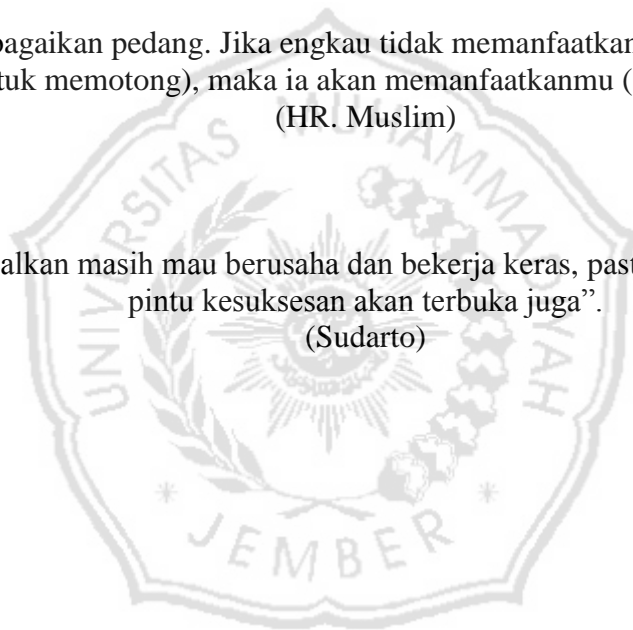
MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong).”
(HR. Muslim)

“Asalkan masih mau berusaha dan bekerja keras, pasti suatu saat pintu kesuksesan akan terbuka juga”.
(Sudarto)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Saya Allah SWT yang sudah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan sabar dan semangat.
2. Kepada yang Tercinta Ayah saya Saswito Hadi S.H dan Ibu saya Heny Suhaenie yang selalu mendidik, mendukung, menyayangi dan mendoakan saya tiada henti dalam setiap langkah hidupku hingga saat ini.
3. Suamiku Tersayang Priana Andika S.H yang selalu menemani, mendukung, membantu dan mengasihiku dengan tulus.
4. Untukmu Buah Hatiku, hidupku, semangatku, bahagiaku Adelio Agam Mahardika terimakasih sayang selalu menghibur dengan tingkah lucumu atau tingkah rewelmu disaat saya lelah mengerjakan skripsi.
5. Untuk Adikku Moch. Amin Hairullah yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya.
6. Untuk para cewek Rempong's Titisan Lamve Turah (Lailatul Maghfioah, Eris Dwiyanti, Siska Puspita Defi, Dwi Puspita W, Dona Lailatul Chusnia, Lia irnawati) yang sudah menemani saya selama 4 tahun ini.
7. Untuk Lailatul Maghfiroh terimakasih untuk bantuan nya.
8. Kepada *Kartika Skin Care* Jember khususnya Bapak Trias Andrijanto S.T dan Ibu Prihani Dwi Kartiningrum yang telah memberi izin dan mendukung.
9. Untuk mbak Tania Ayudya Paramitha SE, MM yang memberikan izin dan memberi motivasi dengan dipinjamkan skripsi nya untuk saya pelajari dan Crew *Kartika Skin Care* Jember yang selalu membantu dan mendukung (mbak hilda, mbak norma, mbak egi, mbak novi, mbak widya, mbak dewi, mbak dita, mbak esa, mbak vita, mbak gitta, mbak riska).
10. Teman-temanku manajemen D pejuang S1 bersama.
11. Almamaterku Tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh discount, store atmosphere, dan kualitas produk Terhadap loyalitas pelanggan Pada *Kartika Skin Care* Jember. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh discount, store atmosphere, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 95 orang responden. Adapun sifat dari penelitian ini adalah penjelasan (*explanatory*). Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel discount, store atmosphere, dan kualitas produk mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap loyalitas pelanggan Pada *Kartika Skin Care* Jember. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pada *Kartika Skin Care* Jember.

Kata Kunci : *Kartika Skin Care* Jember , Discount , Store atmosphere , Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

The formulation of problem in this research is how influence of discount, store atmosphere, and product quality To customer loyalty At Kartika Skin Care Jember. The purpose of this research is to know and analyze the influence of discount, store atmosphere, and product quality to customer loyalty partially. The type of descriptive quantitative research using purposive sampling method with a sample of 95 respondents. The nature of this research is explanatory. The results of the test show that the variables of discount, store atmosphere, and product quality can explain the variations that occur to customer loyalty At Kartika Skin Care Jember. Each variable has a positive and significant effect on customer loyalty At Kartika Skin Care Jember.

Keywords: Kartika Skin Care Jember, Discount, Store atmosphere, Quality Products, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas kehendak-Nya saya menjadi manusia yang berpikir, berilmu, bersabar, dan beriman dalam menjalani kehidupan. Alhamdulillah terimakasih ya Allah, akhirnya saya mampu dan berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pengaruh Discount, Store atmosphere, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi : Kartika Skin Care Jember)”. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal saya meraih cita-cita

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, Msi. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember
2. Drs. Anwar, M.sc. sebagai Ketua Program Studi Manajemen
3. Drs. M. Naely Azhad, M.Si sebagai Dosen Penguji
4. Drs. Akhmad Suharto, MP sebagai Dosen Pembimbing I dan Yusron Rozzaid, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu, pemikiran, bimbingan, juga nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi
6. Teristimewa orang tua tercinta, terimakasih atas dukungan, doa, nasehat, kasih sayang, dan perhatian.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Atas segala bantuan dan bimbingannya serta kerja baik yang sama yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi, maka penulis ucapkan terimakasih, dan hanya dapat memanjatkan doa semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Hormat saya,

Sofiatul Muhimmah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Definisi Manajemen	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	10
2.1.3.1 Bauran Pemasaran	12
2.1.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
2.1.4.1 Manfaat Loyalitas Bagi Perusahaan.....	14
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	15
2.1.5 Definisi Discount	16
2.1.5.1 Jenis-Jenis Discount	17
2.1.5.2 Faktor-Faktor Pemberian Discount	18
2.1.6 Definisi Store atmosphere	19
2.1.6.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Store atmosphere	20
2.1.7 Definisi Kualitas Produk	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Variabel Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28

3.3 Desain Penelitian	30
3.4 Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
3.5 Jenis Data	31
3.5.1 Data Primer	31
3.5.2 Data Sekunder	31
3.6 Populasi Dan Sampel	31
3.6.1 Populasi.....	31
3.6.2 Sampel.....	31
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Skala Pengukuran.....	34
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
3.9.1 Uji Instrumen Data	35
3.9.1.1 Uji Validitas	35
3.9.1.2 Uji Realibilitas.....	35
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.9.3.1 Uji Linieritas.....	36
3.9.3.2 Uji Normalitas.....	36
3.9.3.3 Uji Multikolinearitas.....	37
3.9.3.4 Uji Heterokedastisitas.....	37
3.9.4 Uji Hipotesis.....	38
3.9.4.1 Uji t.....	38
3.9.4.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
4.1.3 Produk-Produk Perusahaan.....	42
4.2 Gambaran Umum Responden	44
4.3 Analisis jawaban respoden	46
4.3.1 Discount.....	46
4.3.2 Store atmosphere.....	48
4.3.3 Kualitas Produk.....	49
4.3.4 Loyalitas Pelanggan.....	50
4.4 Uji Instrumen.....	51
4.4.1 Uji Validitas.....	51
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.6.1 Uji Linieritas.....	55
4.6.2 Uji Normalitas.....	55
4.6.3 Uji Multikolinearitas.....	57
4.6.4 Uji Heterokeastisitas.....	57

4.7 Analisis Data.....	58
4.7.1 Analisis Deskriptif Statistik.....	58
4.8 Uji Hipotesis.....	59
4.8.1 Uji t.....	60
4.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.9 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
5.3 Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1.1	Tabel 1.1 Daftar Nama Klinik Kecantikan di Jember.....	4
1.2	Tabel 1.2 Daftar Produk dan Harga <i>Kartika Skin Care</i> 2017	5
1.3	Tabel 1.3 Daftar Produk dan Harga <i>Kartika Skin Care</i> 2017	5
1.4	Tabel 1.4 Daftar Produk dan Harga <i>Kartika Skin Care</i> 2017	6
1.5	Tabel 1.5 Data Pendapatan <i>Kartika Skin Care</i>	6
2.1	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
3.1	Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
3.2	Tabel 3.2 Data Konsumen <i>Kartika Skin Care</i>	32
4.1	Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3	Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Profesi	45
4.4	Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	46
4.5	Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Indikator Discount.....	47
4.6	Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Indikator Store atmosphere	48
4.7	Tabel 4.7 Frekuensi Responden Terhadap Indikator Kualitas Produk	49
4.8	Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Indikator Loyalitas Pelanggan.....	51
4.9	Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	52
4.10	Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.11	Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	54
4.12	Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	56
4.13	Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.14	Tabel 4.14 Hasil Deskriptif Statistik.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Konsep Pemasaran	11
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Kartika Skin Care</i>	41
Gambar 4.2 Gambar Produk Perawatan Badan.....	43
Gambar 4.3 Gambar Produk Perawatan Wajah Awal.....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisisioner Penelitian	
LAMPIRAN 2 Rekapitulasi Kuisisioner.....	
LAMPIRAN 3 Frekuensi Pernyataan Responden	
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas	
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Reliabilitas	
LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	
LAMPIRAN 7 Tabel t.....	
LAMPIRAN 8 Dokumentasi	

