

HALAMAN MOTTO

“Aku sudah pernah merasakan semua kepahitan dalam hidup. Dan yang paling pahit ialah berharap kepada manusia.”

~Ali bin Abi Thalib~

“Terkadang kita dikuasai oleh kesedihan hingga sampai pada tingkat ketika kita lupa bahwa ada banyak hal dalam hidup yang bias membuat kita bahagia”

~Mufti Ismail Menk~



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, hidayah, inayah, rezeki, kesehatan, dan segala karunia yang telah melimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tersayang Ramelan dan ibunda tercinta Turasih yang telah memberikan dukungan baik moral, finansial, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT dalam setiap sholatnya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
2. Segenap keluarga kedua kakak, Asep dan Apri selaku kakak penulis yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan, serta keluarga dekat lain.
3. Nur Azizah. Diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai, walaupun seringkali merasa putus asa dan ingin menyerah dengan keadaan. Tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
4. Teman dekat saya Mba Devi Octaviani dan Mba Nurullisa yang telah menemani dalam setiap proses pengerjaan skripsi penulis.
5. Mba-Mba dari Pondok Yapika yang selalu memberikan pula dukungan dalam hal berbagi cerita, serta tidak lupa pula teman-teman dekat SMA penulis yang masih sama-sama berjuang dalam hal pekerjaan dan kualiah.
6. Rayyanza dan Abbee serta lagu-lagu yang selalu memberikan mood positif bagi penulis dalam hal pengerjaan skripsi dan kehidupan sehari-hari.

ABSTRAKSI

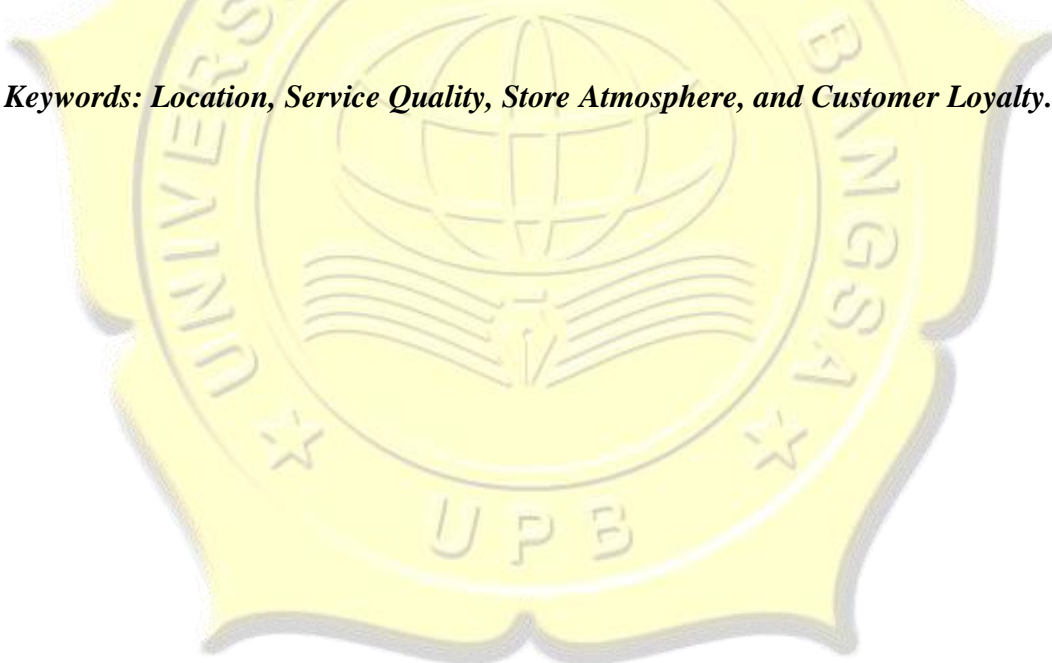
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Mitra Petanahan). Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Toko Mitra Petanahan dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik non-probability sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan program *SPSS for Windows version 26.0*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Pada Toko Mitra Petanahan) yang telah melakukan minimal 3 kali pembelian. Sedangkan pada uji simultan menunjukkan bahwa lokasi, kualitas pelayanan, dan suasana toko berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Pada Toko Mitra Petanahan).

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Effect of Location, Service Quality, and Store Atmosphere on Customer Loyalty (Study on Mitra Petanahan Store). The population in this study is Mitra Petanahan Store Customers with a sample size 100 respondents, using non-probability sampling techniques. Data collection was carried out using questionnaires. The analytical method used in this study is Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS for Windows version 26.0 program. The results of this study show that partially the influence of location, service quality, and store atmosphere has a significant effect on customer loyalty (Study on Mitra Petanahan Stores) who have made at least 3 purchases. While the simultaneous test shows that location, service quality, and store atmosphere have a significant and simultaneous effect on customer loyalty (Study on Mitra Petanahan Store).

Keywords: *Location, Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Loyalty.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmad, Ridho, serta karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Mitra Petanahan)” dengan baik dan selesai. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penguyusan karya tulis atau skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bias mencapai gelar Sarjana Ekonomi (Sarjana Manajemen) di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan saran, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat didalamnya, sehingga dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan persembahan kepada pihak-pihak:

1. Bapak Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Putra Bangsa.
3. Ibu Intan Muliana Rhamdani S.E. Sy., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan semangat, dorongan, perhatian, dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Nur Kholis selaku pemilik Toko Mitra Petanahan yang telah mengizinkan penulis sebagai tempat penelitian.

5. Bapak Ibu Dosen beserta staff dan karyawan Universitas Putra Bangsa Kebumen, serta Almamater tercinta Universitas Bangsa Kebumen.
6. Kedua orang tua, ayahanda tersayang Ramelan dan ibunda tercinta Turasih yang telah memberikan dukungan baik moral, finansial, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT dalam setiap sholatnya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
7. Segenap keluarga kedua kakak, Asep dan Apri selaku kakak penulis yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan, serta keluarga dekat lain.
8. Nur Azizah. Diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai, walaupun seringkali merasa putus asa dan ingin menyerah dengan keadaan. Tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
9. Teman dekat saya Mba Devi Octaviani dan Mba Nurullisa yang telah menemani dalam setiap proses pengerjaan skripsi penulis.
10. Mba-Mba dari Pondok Yapika yang selalu memberikan pula dukungan dalam hal berbagi cerita, serta tidak lupa pula teman-teman dekat SMA penulis yang masih sama-sama berjuang dalam hal pekerjaan dan kualiah.
11. Rayyanza Malik Ahmad dan Abbe yang selalu memberikan mood positif bagi penulis dalam hal pengerjaan skripsi dan kehidupan sehari-hari.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2020, terutama untuk teman-teman Kelas Reguler A yang senantiasa membantu dalam proses pengerjaan skripsi dan mengisi hari-hari di setiap jam kuliah selama beberapa tahun.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, sehingga penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi referensi bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 26 April 2024

Penulis



Nur Aziah

NIM: 205504276



HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Batasan Masalah	15
1.4. Tujuan Penelitian	21
1.5. Manfaat Penelitian	21
BAB II	22
KAJIAN PUSTAKA	22
2.1. Tinjauan Teori	22
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	22
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	23
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	24
4. Indikator Loyalitas Pelanggan	26
2.1.2. Lokasi	27
1. Pengertian Lokasi	27
2. Karakteristik Lokasi	28
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lokasi	29

4. Indikator Lokasi.....	30
2.1.3. Kualitas Pelayanan (X2)	33
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	34
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	35
4. Indikator Kualitas Pelayanan	36
2.1.4. Suasana Toko (X3)	38
1. Pengertian Suasana Toko	38
2. Karakteristik Suasana Toko	39
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Suasana Toko	39
4. Indikator Suasana Toko	41
2.2. Penelitian Terdahulu	43
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	50
1. Hubungan Antara Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan.....	50
2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	51
3. Hubungan Antara Suasana Toko dengan Loyalitas Pelanggan	53
2.3. Model Empiris	54
2.4. Hipotesis	55
BAB III.....	56
METODE PENELITIAN	56
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	56
3.1.1. Objek Penelitian	56
3.1.2. Subjek Penelitian	56
3.2. Variabel Penelitian	56
3.3. Definisi Operasional Variabel	57
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	63
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	65
3.5.1. Jenis Data	65
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6. Populasi dan Sampel.....	67
3.6.1. Populasi	67

3.6.2. Sampel	67
3.7. Teknik Analisis	69
3.7.1. Analisis Deskriptif	69
3.7.2. Analisis Statistik	70
3.8. Alat Analisis	70
3.8.1. Uji Instrumen	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	71
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Multikolinearitas	72
2. Uji Heteroskedastisitas	73
3. Uji Normalitas	74
3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda	74
3.8.4. Uji Hipotesis	75
1. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	75
2. Uji Simultan (Uji F)	76
3. Koefisien Determinasi (R ²)	77
BAB IV	80
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	80
4.1. Analisis Deskriptif	80
4.1.1. Sejarah Toko Mitra Petanahan	80
4.1.2. Visi dan Misi Toko Mitra Petanahan	81
1. Visi	81
2. Misi	81
4.1.3. Karakteristik Responden	81
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	83
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan dan membeli di Toko Mitra Petanahan	84

4.2. Analisis Statistik	84
4.2.1. Uji Instrumen	85
1. Uji Validitas	85
2. Uji Reliabilitas	88
4.2.2. Uji Instrumen	89
1. Uji Multikolinearitas	89
2. Uji Heteroskedastisitas	89
3. Uji Normalitas	90
4.2.3. Analisis Regresi Linear Berganda	91
4.2.4. Uji Hipotesis	93
1. Uji Parsial (Uji t)	94
2. Uji Simultan (Uji F)	95
3. Kofisien Determinasi (R ²)	96
4.3. Pembahasan	96
1. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	97
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	98
3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	99
BAB V	101
SIMPULAN	101
5.1. Simpulan	101
5.2. Keterbatasan	103
5.3. Implikasi	104
5.3.1. Implikasi Praktis.....	104
5.3.2. Implikasi Teoritis	108
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel I – 1 Data Jumlah Pelanggan Toko Mitra Petanahan	4
Tabel I – 2 Data Transaksi Toko Mitra Petanahan 25 – 31 Desember 2023	5
Tabel I – 3 Pelanggan Toko Mitra Petanahan Dari Berbagai Kecamatan	6
Tabel I – 4 Hasil Mini Riset Toko Mitra Petanahan	9
Tabel II – 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel III – 1 Indikator Loyalitas Pelanggan Pada Kuesioner	58
Tabel III – 2 Indikator Lokasi Pada Kuesioner	60
Tabel III – 3 Indikator Kualitas Pelayanan Pada Kuesioner	61
Tabel III – 4 Indikator Suasana Toko Pada Kuesioner	63
Tabel IV – 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel IV – 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel IV – 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel IV – 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	83
Tabel IV – 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan dan Membeli	84
Tabel IV – 6 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	85
Tabel IV – 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel IV – 8 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana Toko	87
Tabel IV – 9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	87
Tabel IV – 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	87
Tabel IV – 11 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel IV – 12 Hasil Uji t	92
Tabel IV – 13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	94
Tabel IV – 14 Hasil Uji Simultan (Uji f)	96
Tabel IV – 15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar I – 1 Model Empiris	55
Gambar IV – 1 Uji Heteroskedastisitas	90
Gambar IV – 2 Uji Normalitas	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Identitas Responden
- Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 4. Hasil Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Hasil Output SPSS Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 r table
- Lampiran 9. f hitung
- Lampiran 10. F Hitung
- Lampiran 11. Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 12. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi

