

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN  
CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
ANGKRINGAN SOR PELEM TRUNOJOYO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rynanza Dwiky Saputra  
NIM : 19414920  
Program Studi : Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN  
CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
ANGKRINGAN SOR PELEM TRUNOJOYO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rynanza Dwiky Saputra  
NIM : 19414920  
Program Studi : Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Sevise Quality, Store Atmosphere*, Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Konsumen Angkringan Sor Pelem Trunojoyo

Nama : Rynanza Dwiky Saputra

NIM : 19414920

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 26 Oktober 2000

Progam Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Sri Hartono, S.E., MM**  
NIDN. 0730127102

**Titis Purwaningrum, S.E., M.MA**  
NIDN. 0704047001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si**  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III



**Dr. Sri Hartono, SE., MM**  
NIDN. 0730127102



**Riawan, S.Pd., MM**  
NIDN. 0705128502



**Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM**  
NIDN. 0710048902

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Institusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Juli 2023



Rynanza Dwiky Saputra

NIM 19414920

## MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.  
Tidak ada kemudahan tanpa do’a”

(Ridwal Kamil)

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanyalah bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

(Radha Devrinta Putri Ady Yahya)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE, DAN CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ANGKRINGAN SOR PELEM TRUNOJOYO*”** sesuai dengan yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Pendidikan Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya serta kasih-Nya yang setia menemani sehingga dapat menghadapi berbagai rintangan dan melalui segala proses yang peneliti alami;
2. Kedua orang tua saya, Papa dan Mama atas segala do'a serta curahan kasih dan sayang yang tak terhingga, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas dukungannya baik dukungan moral maupun dukungan material dari sejak awal menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
4. Bapak Dr. Sri Hartono, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini;
5. Ibu Titis Purwaningrum, S.E., M.MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini;
6. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
7. Seluruh Dosen program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa kuliah;
8. Dosen-dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu dan ketersediannya untuk menguji skripsi ini. Terima kasih juga atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis;

9. Kepada kakak yang selalu bersedia menjadi tempat keluh kesah serta selalu memberikan saran yang baik untuk penulis selama pengerjaan skripsi agar tidak molor dan tetap semangat;
10. Kepada Radha Devrinta Putri Ady Yahya yang telah mensupport penulis selama penyusunan skripsi dalam berbagai kondisi apapun. Terima kasih telah menjadi partner yang selalu penulis tuju sebagai rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan, dimana penulis bisa untuk pulang;
11. Kepada para sahabat-sahabat yang telah bersedia menjadi tempat sambat selama proses penyusunan skripsi hingga akhirnya kita bisa masing-masing menyelesaikannya;
12. Untuk teman-teman prodi Manajemen angkatan 2019 yang telah bersama-sama sejak awal masuk masa perkuliahan hingga berjuang di titik akhir skripsi;
13. Dan pihak-pihak lainnya yang tidak cukup disebutkan disini.

Semoga Allah SWT memberikan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah berjasa membantu penulis selama proses perkuliahan hingga sekarang. Terima kasih kepada semua pihak yang selalu ada dalam kehidupan penulis hingga sekarang, berkat jasa dan bantuan yang diberikan peneliti mampu menyelesaikan hingga sampai kepada tahap ini dengan baik.

Penulis mengetahui dan sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis dengan sangat terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis, namun juga semua pihak terkait dan pembaca pada umumnya.

Ponorogo, 28 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Bauran Pemasaran ( <i>marketing mix</i> ) .....	9
3. Konsumen .....	13
4. Kualitas Pelayanan .....	24
5. <i>Store Atmosphere</i> .....	28
4. Cita rasa.....	32



7. Loyalitas Pelanggan .....	34
B. Penelitian Terdahulu .....	40
C. Kerangka penelitian .....	43
D. Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Ruang Lingkup.....	45
C. Populasi.....	45
D. Sampel Penelitian.....	46
E. Jenis Data Penelitian .....	46
F. Metode Pengambilan Data .....	47
G. Definisi Operasional Variabel.....	48
H. Metode Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Hasil Penelitian .....	56
1. Profil Angkringan Sor Pelem Trunojoyo .....	56
2. Struktur Organisasi.....	57
3. Gambaran Umum Responden .....	59
4. Tanggapan Responden .....	61
B. Hasil Analisis Data.....	64
C. Analisis Data .....	67
1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
2. Hasil Uji Determinasi.....	69
D. Hasil Uji Hipotesis .....	69

1. Uji T (Parsial).....	69
2. Uji F (Simultan) .....	71
E. Pembahasan.....	73
1. Hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	73
2. Hubungan pengaruh <i>store atmosphere</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	75
3. Hubungan pengaruh cita rasa terhadap loyalitas pelanggan .....	77
4. Hubungan pengaruh kualitas pelayanan, <i>store atmosphere</i> dan cita rasa terhadap loyalitas pelanggan .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
A. KESIMPULAN .....	80
B. SARAN .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN.....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler .....	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 3.1 Jawaban dari responden .....	47
Tabel 4.1 Gender Responden.....	59
Tabel 4.2 Pendidikan Responden.....	60
Tabel 4.3 Tingkat Penghasilan Responden.....	61
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	61
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap variabel <i>store atmosphere</i> .....	62
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel cita rasa .....	63
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap variabel loyalitas pelanggan .....	64
Tabel 4.8 Hasil pengujian validitas kuisisioner.....	65
Tabel 4.9 Hasil Pengujian reliabilitas kuisisioner .....	67
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi.....	67
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial) .....	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama – sama (Uji F).....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Hidup Produk .....	10
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Struktur Angkringan Sor Pelem Trunojoyo .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	85
Lampiran 2. Rekapitulasi jawaban responden .....	88
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas .....	92
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	100
Lampiran 5. Uji Regresi.....	106



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *store atmosphere*, dan cita rasa baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan Angkringan Sor Pelem Trunojoyo di kota Ponorogo. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mixed-method*). Penelitian ini menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner terhadap 75 pelanggan yang pernah mengunjungi dan membeli produk Angkringan Sor Pelem Trunojoyo. Sampel dipilih dengan teknik *accidental-purposive sampling* menggunakan skala Likert dengan 5 interval point. Analisis teknis menggunakan regresi linier berganda dengan pengujian determinasi dan pengujian hipotesis, yaitu uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Angkringan Sor Pelem Trunojoyo, 2) Variabel *store atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Angkringan Sor Pelem Trunojoyo, 3) Variabel cita rasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Angkringan Sor Pelem Trunojoyo, 4) Variabel *service quality*, *store atmosphere*, dan cita rasa secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Angkringan Sor Pelem Trunojoyo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi peluang pengembangan riset berikutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang memiliki peranan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap beragam usaha kuliner atau usaha dalam bidang lain untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih berkontribusi dalam pengembangan keilmuan manajemen dan kewirausahaan.

**Kata Kunci:** *Service Quality*, *Store Atmosphere*, Cita Rasa, Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality, store atmosphere, and taste both partially and simultaneously on customer loyalty of Angkringan Sor Pelem Trunojoyo in Ponorogo city. In this study, the method used is a quantitative and qualitative approach (mixed-method). This study uses primary data from distributing questionnaires to 75 customers who have visited and purchased Angkringan Sor Pelem Trunojoyo products. Samples were selected by accidental-purposive sampling technique using a Likert scale with 5 point intervals. Technical analysis uses multiple linear regression with determination testing and hypothesis testing, namely the t test and f test. The results of this study indicate that: 1) The service quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty at Angkringan Sor Pelem Trunojoyo, 2) The store atmosphere variable has a positive and significant effect on customer loyalty at Angkringan Sor Pelem Trunojoyo, 3) The taste variable has a positive influence and significant to customer loyalty at Angkringan Sor Pelem Trunojoyo, 4) Service quality, store atmosphere, and taste variables simultaneously have a positive and significant influence on customer loyalty at Angkringan Sor Pelem Trunojoyo. The results of this study are expected to become opportunities for further research development by adding other variables that have a role in increasing customer loyalty to various culinary businesses or businesses in other fields to obtain research results that contribute more to the development of management science and entrepreneurship.*

**Keywords:** *Service Quality, Store Atmosphere, Taste, Customer Loyalty*