

**PENGARUH *STORE LAYOUT*, *STORE EXTERIOR*, DAN *INTERIOR*
DISPLAY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *COFFEE SHOP*
COPEN PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Fadzoli Al'Arifi

NIM : 17414436

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

**PENGARUH *STORE LAYOUT*, *STORE EXTERIOR*, DAN *INTERIOR*
DISPLAY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *COFFEE SHOP*
COPEN PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Fadzoli Al'Arifi

NIM : 17414436

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

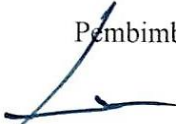
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Store Layout*, *Store Exterior*, Dan *Interior Display*
Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen
Sebagai Variabel Intervening Pada *Coffee Shop* Copen
Ponorogo
Nama : Fadzoli Al'Arifi
NIM : 17414436
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 24 April 1998
Program Studi : Manajemen

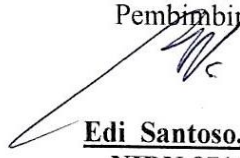
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan
guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 09 Agustus 2021

Pembimbing I


Dr. Hadi Sumarsosno, SE., M.Si
NIDN.0008057601

Pembimbing II


Edi Santoso, SE., MM
NIDN.0711037401

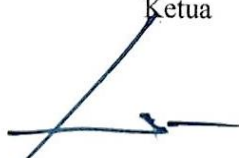
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsosno, SE., M.Si
NIP.19760508 2005 01 1 002

Dosen Penguji :


Ketua


Dr. Hadi Sumarsosno, SE., M.Si
NIDN. 0008057601

Sekretaris


Drs. EC Purwanto
NIDK. 8808523419

Anggota


Eka Destriyanto Pristi A.S.AB., M
NIDN. 0711128404

RINGKASAN
PENGARUH *STORE LAYOUT*, *STORE EXTERIOR*, DAN *INTERIOR*
***DISPLAY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN**
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *COFFEE SHOP*
COPEN PONOROGO

Fadzoli Al'Arifi

Manajemen pemasaran merupakan ilmu memilih target pasar serta meraih, dan mempertahankan dengan menciptakan, dan menghantarkan nilai konsumen yang unggul, sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui pengaruh dari *store layout*, *store exterior*, dan *interior display* terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di *Coffee Shop* Copen Ponorogo.

Sampel merupakan konsumen di *Coffee Shop* Copen Ponorogo yang melakukan pembelian dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan sampel sebanyak 120 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path*) dengan menggunakan program SPSS 22.

Penelitian ini menghasilkan uji parsial (t) untuk model 1 adalah sebagai berikut *store layout* (X1) = 0,049, *store exterior* (X2) = 0,000, dan *interior display* (X3) = 0,001, dan hasil uji parsial (t) untuk model 2 adalah sebagai berikut *store layout* (X1) = 0,043, *store exterior* (X2) = 0,046, *interior display* (X3) = 0,015 dan kepuasan konsumen (Y) = 0.001

Kata Kunci : *Store Layout*, *Store Exterior*, *Interior Display*, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Rass syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat taufik, serta hidayahNYA sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang dengan judul “PENGARUH *STORE LAYOUT*, *STORE EXTERIOR*, DAN *INTERIOR DISPLAY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *COFFEE SHOP* COPEN PONOROGO” sebagai salah satu syarat akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada skripsi ini dijabarkan mengenai variabel *Store Layout* (X1), *Store Exterior* (X2), *Interior Display* (X3), terhadap Loyalitas Konsumen (Z) melalui Kepuasan konsumen (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan Loyalitas Konsumen pada *Coffee Shop* Copen Ponorogo.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberi bantuan, koreksi, dan petunjuk serta saran skripsi dapat terselesaikan.
2. Bapak Edi Santoso, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan koreksi serta saran sehingga skripsi dapat terselesaikan.

3. Kedua orang tua Bapak Radjiman dan Ibu Siti Muslikah, yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan untuk dapat membanggakan serta membahagiakan beliau.
4. Bapak Romza pemilik *Coffee Shop Copen* Ponorogo yang memberikan izin penelitian untuk menyusun skripsi ini.
5. Seluruh rekan S1 Manajemen angkatan 2017 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga hasil dari skripsi ini berguna untuk peneliti maupun untuk pihak yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 9 Agustus 2021



Fadzoli Al'Arifi
NIM.17414436

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENULISAN**

Saya yang bertanda tangan 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 akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 9 Agustus 2021



Fadzoli Al'Arifi
NIM.17414436

MOTTO

”Be the differentiator”

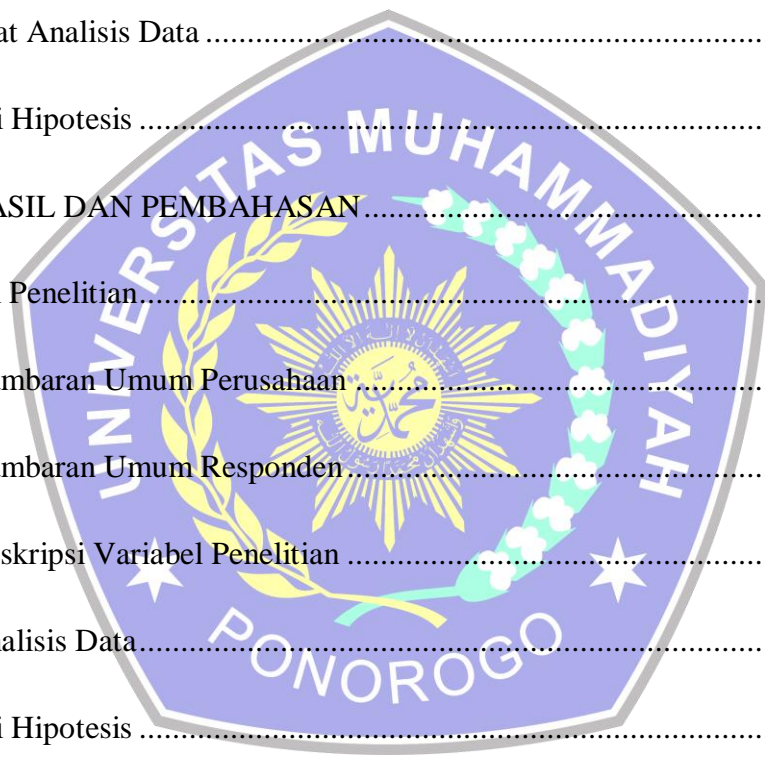


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian :	7
2. Manfaat Penelitian :	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Manajemen.....	9

2.	Manajemen Pemasaran	10
3.	Bauran Pemasaran	10
4.	<i>Store Atmosphere</i>	12
5.	Perilaku Konsumen	17
6.	Kepuasan Konsumen	20
7.	Loyalitas Konsumen	21
B.	Penelitian Terdahulu	21
C.	Kerangka Pemikiran	25
D.	Hipotesis	25
1.	Pengaruh <i>Store Layout</i> (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Z).	26
2.	Pengaruh <i>Store Exterior</i> (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Z).	27
3.	Pengaruh <i>Interior Display</i> (X3) terhadap Loyalitas Konsumen (Z).	27
4.	Pengaruh <i>Store Layout</i> (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).	28
5.	Pengaruh <i>Store Exterior</i> (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).	29
6.	Pengaruh <i>Interior Display</i> (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).	29
7.	Pengaruh Kepuasan Konsumen (Y) terhadap Loyalitas Konsumen (Z).	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
A.	Ruang Lingkup Penelitian	31
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
C.	Metode Pengambilan Data	32
1.	Sumber Data	32

2. Teknik Pengambilan Data	33
D. Definisi Operasional Variabel	34
1. Variabel Eksogen	34
2. Variabel Endogen.....	36
E. Metode Analisis Data.....	38
1. Uji Instrumen	38
2. Alat Analisis Data	40
3. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
2. Gambaran Umum Responden.....	50
3. Deskripsi Variabel Penelitian	54
5. Analisis Data.....	75
6. Uji Hipotesis	86
B. Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. Skala Likert	34
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	53
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan	53
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Store Layout</i> (X1).....	54
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap <i>Store Exterior</i> (X2)	57
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap <i>Interior Display</i> (X3).....	62
Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	67
Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Z).....	69
Tabel 13. Hasil Pengujian Validitas	73
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 15. Hasil Analisis Regresi Berganda Model I.....	76
Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Berganda Model II.....	78
Tabel 17. Koefisien Determinasi (R^2) Model I.....	80
Tabel 18. Koefisien Determinasi (R^2) Model II.....	81
Tabel 19. Nilai Koefisien Korelasi Antar Variabel	85
Tabel 20. Hasil uji t Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
Tabel 21. Hasil uji t Terhadap Loyalitas Konsumen.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2. Struktur Organisasi <i>Coffee Shop</i> Copen Ponorogo.....	47
Gambar 3. Kerangka Hasil Analisis Path	83
Gambar 4. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1.....	88
Gambar 5. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2.....	89
Gambar 6. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3.....	89
Gambar 7. Daerah Penolakan H04 dan Penerimaan Ha4.....	91
Gambar 8. Daerah Penolakan H05 dan Penerimaan Ha5.....	91
Gambar 9. Daerah Penolakan H06 dan Penerimaan Ha6.....	92
Gambar 10. Daerah Penolakan H07 dan Penerimaan Ha7.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	129
Lampiran 2. Data Responden.....	134
Lampiran 3. Frekuensi Karakteristik Responden.....	138
Lampiran 4. Data Jawaban Responden	140
Lampiran 5. Output Jawaban Responden	144
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	152
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Model 1 Dan II.....	157
Lampiran 9. Distribusi Nilai r tabel.....	159
Lampiran 10. Distribusi Nilai t tabel.....	164
Lampiran 11. Dokumentasi.....	167
Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian	174
Lampiran 13. Berita Acara Penelitian	175

