

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA WIN'S SALON PONOROGO)**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : CITRA LAILATUZZAHRYAH

NIM : 16414129

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA WIN'S SALON PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Pemasaran Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : CITRA LAILATUZZAHRYYAH
NIM : 16414129
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Win's Salon Ponorogo (Studi Kasus Pada Win's Salon Ponorogo)

Nama : Citra Lailatuzzahryyah

NIM : 16414129

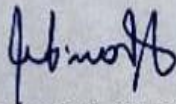
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Januari 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

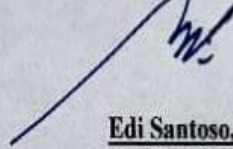
Ponorogo, 09 Februari 2022

Pembimbing I



Siti Chamidah, SE.M.Si.
NIDN. 0019057101

Pembimbing II



Edi Santoso, SE.MM.
NIDN. 0711037401

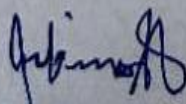
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE, Msi.
NIP. 19760508 200501 1 002

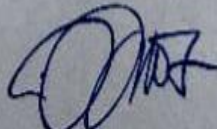
Dosen Penguji :

Ketua



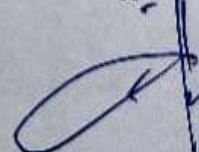
Siti Chamidah, SE.,M.Si
NIDN. 0019057101

Sekretaris



Adi Santoso, SE.,MM.
NIDN. 0727118803

Anggota



Naning Kristiyana, SE.,MM
NIDN.0721117501

MOTTO

“Kualitas Pelayanan yang prima, Store Athmosphere yang menarik dan Kepuasan Pelanggan yang terjaga adalah penyangga utama tingginya Loyalitas Pelanggan”

(Citra Lailatuzzahryyah)



PERSEMBAHAN

Yang Utama dari Segalanya

Untuk Allah SWT. sebagai amal ibadahku dalam hidup
Untuk junjunganku, baginda Rasulullah Muhammad SAW.
Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaannya.

Orang Tuaku Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga.
Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia,...
Terima Kasih untuk segalanya,....

Seseorang yang begitu dekat

Sebagai tanda cinta dan sayang.
Sebagai bukti bahwa dengan kebersamaan kita dapat meraih segalanya,...

(Citra Lailatuzzahryyah)

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WIN'S SALON PONOROGO)

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, *Store Athmosphere* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Win's Salon Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka. Penelitian dengan metode kuantitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, *Store Athmosphere* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Win's Salon Ponorogo. Analisis data penulis lakukan di awali dengan pengumpulan dan pengolahan data berupa kuesioner tertutup dengan skala likert dimana alternatif jawaban nilai 1 sampai dengan 5 pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan baik mengenai *Kualitas Pelayanan* (X_1), *Store Athmosphere* (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (X_3) maupun Loyalitas Pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil pembahasan sesuai dengan data yang dikelola dengan model analisis regresi linear berganda disimpulkan bahwa; Berdasarkan hasil uji t variabel independen *Kualitas Pelayanan*, diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($01,492 < 2,021$), maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap Loyalitas Pelanggan. *Store Athmosphere*, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,179 > 2,021$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh *Store Athmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan, diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,016 < 2,021$) maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Sementara berdasarkan hasil uji F variabel dependen Loyalitas Pelanggan, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($64,851 > 2,84$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, *Store Athmosphere* dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama/simultan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Key Word: Kualitas Pelayanan, *Store Athmosphere*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Win's Salon Ponorogo.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. H. Happy Susanto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Siti Chamidah, SE.M.Si., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Edi Santoso, SE.MM., selaku pembimbing II yang telah mengarahkan penulis.
6. Orang Tuaku, keluarga dan yang tersayang, yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a dan semangat yang tak pernah pupus.
7. Untuk teman, sahabat dan kerabat dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah turut bersusah payah dalam memberikan bantuan, terimakasih untuk do'anya. Tanpa do'a kalian aku tidak mungkin akan seperti ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, 28 Desember 2021

Penulis

Citra Lailatuzzahryyah

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

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

Ponorogo, 9 Februari 2022

Penulis



Citra Lailatuzzahryyah

16414129

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Motto.....	iii
Persembahan	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar	vi
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Bagan	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
B. Hasil Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Wilayah Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Jenis dan Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Profil Win's Salon Ponorogo	55
B. Hasil Penelitian	57
C. Analisis Data	59
D. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Dan Atribut Model Servqual	20
Tabel 2.2	Kajian-Kajian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional variabel	46
Tabel 4.1	Pelanggan Win's Salon Ponorogo yang menjadi Responden Penelitian	55
Tabel 4.2	Usia Responden	57
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.4	Penghasilan Responden	58
Tabel 4.5	Lama Berlangganan	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.9	Hasil Analisis Korelasi Berganda	63
Tabel 4.10	Kriteria Penilaian Korelasi Berganda	64
Tabel 4.11	Hasil Analisis Korelasi Berganda	64
Tabel 4.12	Hasil Uji t Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.13	Hasil Uji t <i>Store Athmosphere</i>	68
Tabel 4.14	Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.15	Hasil Uji F	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Uji t	53
Gambar 3.2	Uji F	54
Gambar 4.1	Daerah Penentuan Uji t	66
Gambar 4.2	Daerah Penentuan Pengaruh Kualitas Pelayanan	67
Gambar 4.3	Daerah Penentuan Pengaruh <i>Store Athmosphere</i>	69
Gambar 4.4	Daerah Penentuan Pengaruh Kepuasan Pelanggan	70
Gambar 4.5	Daerah Penentuan Uji F	71
Gambar 4.6	Daerah Penentuan Pengaruh Variabel Independen/ X_1 , X_2 dan X_3 (Kualitas Pelayanan, <i>Store Athmosphere</i> dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama/simultan terhadap variabel dependen/Y (Loyalitas Pelanggan)	73

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	38
-----------	--------------------------	----

