

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survey Pada Konsumen Pita 8 *Outdoor Store* Ponorogo)**



SKRIPSI

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

Nama : Sumarwan
NIM : 17414381
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2020

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survey Pada Konsumen Pita 8 *Outdoor Store* Ponorogo)**



SKRIPSI

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

Nama : Sumarwan
NIM : 17414381
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : "Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Konsumen Pita 8 *Outdoor Store* Ponorogo)"
Nama : Sumarwan
NIM : 17414381
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 16 Juli 1997
Program Studi : Manajemen

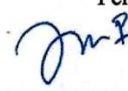
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 19 Januari 2022

Pembimbing I


Naning Kristyana, SE. M.M
NIK. 19750921 201503 13


Pembimbing II

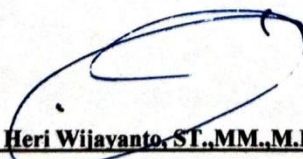

Premi Wahyu Widyaningrum, M. AB
NIDN. 0711128403


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Hadi Sumarsono, SE., MM
NIK. 19760508 200501 11

Dosen penguji :


Naning Kristyana, SE. M.M
NIDN. 0721117501


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.
NIDN. 0025057401


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

RINGKASAN

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan, *Word of Mouth* terhadap loyalitas pelanggan pada Konsumen Pita 8 *Outdoor Store* Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data sekunder. Populasi yang digunakan adalah semua pelanggan Pita 8 *Outdoor Store* Ponorogo. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability* dengan teknik *accidental* sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan berkunjung ke Pita 8 *Outdoor Store* Ponorogo dapat digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda dimana memiliki fungsi untuk mengukur seberapa besar pengaruh variable indenpenden (X) terhadap variable dependen (Y).

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth*, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh rahmad. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

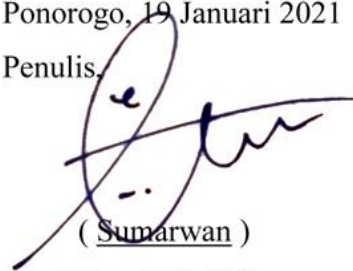
1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Naning Kristyana, SE. M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Ponorogo.
4. Naning Kristyana, SE. M.M selaku pembimbing I dan Premi Wahyu Widyaningrum, M. AB selaku pembimbing II.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Orang tua dan keluarga tersayang yang selalu memberikan semangat.
7. Teman-teman yang selalu memberikan masukan dan dukungan.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan

kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang manajemen ekonomi.

Ponorogo, 19 Januari 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sumarwan', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

(Sumarwan)

Nim. 17414381

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

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

Ponorogo, 19 Januari 2021



(Sumarwan)

NIM 17414381

MOTTO

“Berbuat baik, selesaikan sampai akhir, lupakan”

“Semua akan tetap sama, saya lah yang harus membuatnya berbeda”



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
RINGKASAN	3
KATA PENGANTAR	5
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
MOTTO	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi Dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Metode Pengambilan Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. Gambaran Umum/ Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.

B. Gambaran Umum Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C. Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Instrument.....	Error! Bookmark not defined.
E. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
F. Alat Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
H. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
LAMPIRAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Syarat Minimal Perencanaan Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Indikator <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Variabel Loyalitas Peanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Pendidikan Terakhir Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 Pekerjaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 Pembelian Ulang Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Tanggapan Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 Tanggapan Responden Variabel <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16 Hasi Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19 Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21 Hasil R^2 (Koefisien Determinasi)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 22 Hasil Uji T (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 23 Hasi Uji F.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Fungsi Manajemen Pemasaran Kotler (2000)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 Proses pengevaluasian kegiatan pemasaran**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 Kondisi Pita 8 Outdoor Store Ponorogo**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0_1**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 7 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0_2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 8 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0_3 **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Data Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil Regresi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Tabel T, R, dan F.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.

