

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Konsumen Bengkel MJ Motor Sumbawa Barat)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

Vivi Andrika Tarmuji

Nomor Pokok : K.2020.1.35193

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2024

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Konsumen Bengkel MJ Motor Sumbawa Barat)



Disusun Oleh:

Vivi Andrika Tarmuji

K.2020.1.35193

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh :

VIVI ANDRIKA TARMUJI

K.2020.1.35193

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

12 Pebruari 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. NUNUNG NURASTUTI UTAMI, SE., M.Si.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuççwara

Drs. BUNYAMIN, W.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 Januari 2024



Vivi Andrika Tarmuji

NPK: K.2020.35193

SURAT RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor:

Kepala bagian.....
menerangkan bahwa:

Nama : Vivi Andrika Tarmuji
NPK : K.2020.1.35193
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçeçwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Konsumen Bengkel MJ Motor Sumbawa Barat

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Konsumen Bengkel MJ Motor Sumbawa Barat)”

Dosen pembimbing: Dr. Nunung Nurastuti Utami, SE., M.Si

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 01 Februari 2024
Responden/ yang berwenang dari perusahaan



(Fri Tarmuji)

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena kehendakdan ridha-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçeçwara.
2. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku ketua program studi manajemen STIE Malangkuçeçwara.
3. Ibu Dr. Nunung Nurastuti Utami, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan memberikan yang terbaik untuk kelancaran dan membimbing dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, motivasi, serta dorongan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra Sherly Hesti Erawati, MM selaku dosen wali yang telah membantu dengan baik dan sabar dalam menjalani perkuliahan di STIE Malangkuçeçwa.
5. Segenap Dosen STIE Malangkuçeçwara yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu melayani segala administrasi.
6. Kedua orang tua Bapak Fri Tarmuji dan Ibu Yayuk Andayani yang telah memberikan dukungan dan doa tanpa henti. Serta adik saya Hafiz terima kasih atas support dan motivasi yang begitu besar serta tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada saudara yang lain, gelar ini penulis sembahkan untuk kalian.
7. Sahabat-sahabat saya sejak awal kuliah Nabila Ayu Fatimah, Dewi Fortuna Putri Khasanah, Ni Luh Putu Supraptiningsih, dan Amelia Ika Putri yang

selalu menjadi teman overthinking tiap malam dan selalu memberikan semangat satu sama lain.

8. Teman-teman bimbingan saya Cynthia Dewi Fortuna, Moh Nurisul Anwar yang selalu memberikan support satu sama lain.
9. Seluruh teman-teman manajemen angkatan 2020 kelas A yang selalu memberikan dukungan serta semangat.
10. *Only you can change your life. Nobody else can do it for you.*
11. Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya sebagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Serta pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan dan semangat atas penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca ataupun bagi peneliti selanjutnya.

Malang, 05 Februari 2024
Penulis,



Vivi Andrika Tarmuji

ABSTRAK

Persepsi konsumen terhadap suasana bengkel MJ Motor menjadi fokus penelitian ini. Pendekatan kuantitatif akan digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memberikan penjelasan. Seratus dua puluh (210) responden dilibatkan dalam penelitian ini. Karena seluruh pertanyaan survei telah dijawab secara lengkap, maka distribusi jawaban sebanding dengan jumlah responden. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Berdasarkan penelitian, Loyalitas Pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Store Atmospheric*; 2) *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan; 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan; 4) Kualitas Pelayanan merupakan variabel perantara antara *Store Atmospheri* dan Loyalty menurut penelitian.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Consumers' perceptions of the MJ Motor workshops' ambiance are the focus of this study. A quantitative approach will be used in this study for the purpose of providing explanations. One hundred and twenty (210) respondents were included in this study. Because all of the survey questions have been answered in full, the response distribution is proportional to the total number of respondents. This study's findings indicate that: 1) According to the research, Customer Loyalty is positively and significantly impacted by Store Atmosphere; 2) Store Atmosphere is positively and significantly impacted by Service Quality; 3) Service Quality is positively and significantly impacted by Customer Loyalty; 4) Service Quality is an intermediary variable between Store Atmosphere and Loyalty, according to the research.

Keywords : Store Atmosphere, Customer Loyalty, Service Quality

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur pada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Mediasi*.

Sangat disadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat tidak hanya untuk penulis tetapi juga pihak-pihak lain seperti pembaca yang membutuhkan, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Malang, 05 Februari 2024
Penulis,



Vivi Andrika Tarmuji

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| SURAT RISET | iii |
| RIWAYAT HIDUP..... | iv |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Tinjauan Teori | 8 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 12 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 15 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 15 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 16 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 16 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.3 Variabel, Operasional dan Pengukuran | 17 |
| 3.4 Metode Pengukuran Data | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5 Pengujian Keabsahan Data | 23 |
| 3.6 Analisa Data | 24 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 29 |
| 4.2 Analisis Deskriptif | 29 |
| 4.4 Analisis Data | 33 |
| 4.5 Pengujian Model dan Hipotesis..... | 40 |
| 4.6 Pembahasan | 41 |
| BAB V PENUTUP | 44 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 44 |
| 5.2 Kontribusi Penelitian..... | 45 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 45 |
| 5.4 Saran-Saran | 46 |
| DAFTAR PUSTAKA | 47 |
| LAMPIRAN | 53 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 12 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 19 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert | 23 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 30 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia | 30 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan | 31 |
| Tabel 4. 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 32 |
| Tabel 4. 5 Uji Glejser | 33 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana | 34 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana | 35 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana | 36 |
| Tabel 4. 9 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total dan uji t | 38 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 15 |
| Gambar 3. 1 Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>) | 26 |
| Gambar 4. 1 Hasil Analisis Antar Jalur | 39 |
| Gambar 4. 2 Uji Sobel..... | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran- 1 : Kuesioner Penelitian | 53 |
| Lampiran- 2 : Data Responden | 60 |
| Lampiran- 3 : Tabulasi Data Responden..... | 61 |
| Lampiran- 4 : Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas..... | 75 |
| Lampiran- 5 : Hasil Uji Regresi Linier | 83 |
| Lampiran- 6 : Titik Persentase Distribusi t | 87 |
| Lampiran- 7 : Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)..... | 95 |
| Lampiran- 8 : Dokumentasi | 104 |