

**ANALISIS PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Konsumen Distro Triple Nine di Bojonegoro)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

ZHRUL TAUHID THOLIBIN

NPM : 13420221

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Konsumen Distro Triple Nine di Bojonegoro)**

Diajukan oleh:

ZHRUL TAUHID THOLIBIN
NPM : 13420221

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



MAQBULLA AROCHMAN, SE., M.Ak. Tanggal, 19 - 01 - 2018

KETUA PROGRAM STUDI



SITI DJAMILAH, SE., M.Si. Tanggal, 19 - 01 - 2018

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Konsumen Distro Triple Nine di Bojonegoro)**

Diajukan Oleh :
ZAHRUL TAUHID THOLIBIN
NPM : 13420221

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



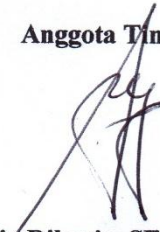
Maqbulla Arochman, SE.,M.Ak.

Ketua Tim Penguji



Drs.Ec. Gimanto.G, MM.,M.Ak

Anggota Tim Penguji



Djojo Diharjo, SE.,MM.,M.Ak.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi
Tanggal, 19-01-2018**



SITI DJAMILAH, SE.,M.Si.
Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ZHRUL TAUHID THOLIBIN

NPM : 13420221

Alamat : DESA MUDUNG RT. 09 RW. 03

KEC. KEPOHBARU KAB. BOJONEGORO

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Analisis Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Distro Triple Nine di Bojonegoro)” Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Januari 2018
Yang membuat pernyataan



(Zahrul Tauhid Tholibin)

NPM: 13420221

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku ketua jurusan manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, MM selaku dosen wali.

5. Ibu Dra. Maqbulla Arochman, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Ayah dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku”.
7. Buat teman-temanku yang belum menempuh atau menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran buat mengerjakan atau menyelesaikan skripsinya.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 17 Januari 2018

Penulis

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh suasana toko, kualitas produk dan kepercayaan pelanggan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Distro Triple Nine di Bojonegoro. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah suasana toko, kualitas produk dan kepercayaan pelanggan. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan pada Distro Triple Nine di Bojonegoro. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 96 orang. Uji Hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “suasana toko, kualitas produk dan kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Distro Triple Nine di Bojonegoro” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “suasana toko, kualitas produk dan kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada distro Triple Nine di Bojonegoro” dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci : suasana toko, kualitas produk dan kepercayaan pelanggan.

ABSTRACTION

The purpose of this study is to examine the effect of store atmosphere, product quality and customer confidence simultaneously and partially to customer loyalty at Distro Triple Nine in Bojonegoro. The independent variables in this research are store atmosphere, product quality and customer trust. While the dependent variable is customer loyalty at Distro Triple Nine in Bojonegoro. In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used is 96 people. Test Hypothesis by performing multiple linear regression analysis. Prior to hypothesis testing conducted reliability and validity test. The result is all valid and reliable variables, F test results show $F_{count} > F_{table}$ with significance 0.000. Thus the first hypothesis states "shop atmosphere, product quality and customer trust simultaneously have a significant effect on customer loyalty in Distro Triple Nine in Bojonegoro" can be supported truth. Result of t test show each variable with significance less than 0,05. Thus the second hypothesis which states "shop atmosphere, product quality and customer trust partially significant effect on customer loyalty on Triple Nine distro in Bojonegoro" can be supported truth.

Keywords : store atmosphere, product quality and customer trust

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN KEORISINILAN SKRIPSI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| ABSTRAKSI | xiii |
| <i>ABSTRACTION</i> | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Sistematika Skripsi..... | 8 |
| | |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 10 |
| 2.1.1 Teori Pemasaran..... | 10 |
| 2.1.2 Suasana Toko | 11 |
| 2.1.2.1 Elemen Suasana Toko..... | 14 |
| 2.1.3 Produk | 15 |
| 2.1.3.1 Kualitas Produk..... | 16 |
| 2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk..... | 19 |
| 2.1.4 Kepercayaan Pelanggan | 19 |
| 2.1.4.1 Indikator Kepercayaan Pelanggan | 21 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan | 21 |
| 2.1.5.1 Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 23 |
| 2.1.6 Hubungan Antar Variabel | 24 |
| 2.1.6.1 Hubungan Suasana Toko Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 24 |
| 2.1.6.2 Hubungan Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 24 |
| 2.1.6.3 Hubungan Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 25 |
| 2.1.7 Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.2 Hipotesis dan Model Analisis | 27 |
| 2.2.1 Hipotesis..... | 27 |
| 2.2.2 Model Analisis | 27 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 3.1 | Pendekatan Penelitian..... | 29 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.2.1 | Populasi..... | 29 |
| 3.2.2 | Sampel..... | 30 |
| 3.3 | Identifikasi Variabel..... | 31 |
| 3.4 | Definisi Operasional Variabel..... | 31 |
| 3.5 | Jenis dan Sumber Data | 34 |
| 3.5.1 | Jenis Data Yang digunakan..... | 34 |
| 3.5.2 | Sumber Data Yang Digunakan | 35 |
| 3.5.3 | Prosedur Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.6 | Teknik Analisis | 36 |
| 3.6.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 36 |
| 3.6.2 | Analisa Regresi Linier Berganda | 37 |
| 3.6.3 | Koefisien Determinasi Berganda..... | 37 |
| 3.6.4 | Uji Hipotesis | 38 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|----------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian..... | 42 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan | 42 |
| 4.2 | Deskripsi Identitas Responden..... | 43 |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian..... | 46 |
| 4.4 | Deskripsi Variabel Penelitian..... | 47 |
| 4.4.1 | Deskripsi Variabel Suasana Toko (X_1) | 47 |
| 4.4.2 | Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_2)..... | 59 |
| 4.4.3 | Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_3)... .. | 50 |
| 4.4.4 | Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 51 |
| 4.5 | Hasil dan Analisa Data | 52 |
| 4.5.1 | Hasil Pengujian Validitas..... | 52 |
| 4.5.2 | Hasil Pengujian Reabilitas | 55 |
| 4.5.3 | Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda..... | 56 |
| 4.5.4 | Koefisien Determinasi Berganda | 58 |
| 4.6 | Hasil Pengujian Hipotesis (Uji F) | 59 |
| 4.6.1 | Hasil Pengujian Secara Simultan | 59 |
| 4.6.2 | Hasil Pengujian Secara Parsial..... | 60 |
| 4.6.3 | Hasil Pengujian Hipotesa 3 | 65 |
| 4.7 | Pembahasan..... | 65 |

| | | |
|----------------|--------------------|----|
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 | Simpulan..... | 69 |
| 5.2 | Saran..... | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 71 |
| LAMPIRAN | | 73 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2. Tabel 4.1 | Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin | 43 |
| 3. Tabel 4.2 | Data Identitas Responden Mengenai Usia | 44 |
| 4. Tabel 4.3 | Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden | 45 |
| 5. Tabel 4.4 | Karakteristik Pekerjaan Responden | 44 |
| 6. Tabel 4.5 | Kategori Mean Masing-masing Variabel..... | 47 |
| 7. Tabel 4.6 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Suasana Toko..... | 48 |
| 8. Tabel 4.7 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk..... | 49 |
| 9. Tabel 4.8 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Pelanggan..... | 50 |
| 10. Tabel 4.9 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 51 |
| 11. Tabel 4.10 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Suasana Toko | 52 |
| 12. Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk | 53 |
| 13. Tabel 4.12 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan..... | 54 |
| 14. Tabel 4.13 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 54 |
| 15. Tabel 4.14 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 55 |
| 16. Tabel 4.15 | Koefisien Determinasi Berganda | 58 |
| 17. Tabel 4.16 | Hasil Analisis Uji F..... | 59 |
| 18. Tabel 4.17 | Hasil Analisis Uji T..... | 61 |
| 19. Tabel 4.18 | Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i> | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 | Model Kurva Distribusi F | 39 |
| Gambar 3.2 | Model Kurva Distribusi T | 41 |
| Gambar 4.1 | Kurva Distribusi F | 60 |
| Gambar 4.2 | Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Suasana Toko (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) | 62 |
| Gambar 4.3 | Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Produk (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 63 |
| Gambar 4.4 | Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (X_3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 64 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t