

**PENGARUH KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI ANTARA KUALITAS PRODUK
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AZWA
PERFUME PONDOK DI KOTA PADANG
(Study Kasus Pada Azwa Perfume Pondok Di Kota Padang)**



OLEH :

DANDI MARDIAN
1510011211081

Dosen Pembimbing:
1. Reni yuliviona S.E , MM
2. Purbo Jadmiko S.E , M.Sc

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BUNG HATTA

2020

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh
Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam menjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI ANTARA KUALITAS PRODUK DAN *STORE* *ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AZWA PERFUME PONDOK DI KOTA PADANG”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan – kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabulkan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).
2. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Mama (Mulyati) yang seelau memberikan semangat dalam menjalani semuanya. Mama telah melahirkan, membesarkan, merawat dan mendidik dengan penuh keikhlasan, penuh kasih sayang dan penuh kesabaran, serta banyak rintangan dan pengorbanan dan jerih payahnya untuk penulis, agar penulis tetap bahagia menjalani hidup ini. Papa (Nofriadi) yang selalu marah saat aku salah, makasih pa, atas nasehat-nasehatnya menjadikanku lebih baik, dan semuanya tidak akan pernah bisa terbalas olehku, sekali lagi makasih ma, pa. Berkat Do'a merekalah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
3. Terima kasih Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibuk Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajmen Fakultas Ekonomi Univesitas Bung Hatta.
7. Terima kasih Ibu Reni Yuliviona, S.E., MM selaku pembimbing 1, terima kasih atas semua ilmu yang ibu berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu ibu.

Dorongan arahan dan petunjuk yang telah ibu berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti. Sekali lagi terima kasih banyak bu.

8. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ibu, terima kasih banyak atas nasehat-nasehat selama bimbingan yang telah ibu berikan serta arahan-arahan atau saran-saran yang berguna bagi penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuanselama perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Sahabat-sahabat yang penulis sayangi Titania Silvana Tandiono, Putri Octabelia, Harry Anhugra, Harba Refna Randi Sudirman, Dwiirtiyah Shaibi, Selfia Juwita, Muhammad Ichsan Busradan Terutama untuk Tri Yuke Putri Andayang telah banyak membantu dalam membuat skripsi ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih Teman-teman Manajemen angkatan 2016 (yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang).
12. Terimakasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah. Terimakasih sudah mengisi setiap putaran detik dalam hidup penulis selama masa perkuliahan kurang lebih 5 tahun.
13. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi

kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Wassallammualaikum wr.wb

Penulis, Maret 2021

Dandi Mardian

Daftar Isi

Daftar Isi	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN LITERATUR.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tipe Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pentingnya Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Pengukuran loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengukuran Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pentingnya Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengukuran Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Pengukuran <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5. Penelitian terdahulu dan pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.

2.5.6	Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Antara Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.7	Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Antara <i>Store Atmosphere</i> Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Variabel Independent.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Variabel Mediasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Variabel Dependent	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Measurement Model Assesement	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	<i>Inner Model</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden....	Error! Bookmark not defined.
4.2	<i>Measurement Models/ Outer Model</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	<i>Outer Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Variabel loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Variabel kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Variabel <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4	<i>Measurement Models</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.

4.6.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
4.6.6	Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Antara Kualitas Produk dan <i>store atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Implikasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.4 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Perfume AZWA Pondok Di Kota Padang Juni – Mei 2020	3
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2	Outer Loading	43
Tabel 4.3	Average Variance Ekstracted (AVE).....	44
Tabel 4.4	Discriminant Validity.....	45
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel <i>Store Atsmosphere</i>	50
Tabel 4.10	R-Square.....	51
Tabel 4.11	Path Coefficients	52

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Grafik Penjualan Perfume AZWA Pondok Di Kota Padang Juni – Mei 2020 3
- Gambar 2.1 Driver utama kesetiaan pelanggan 15
- Gambar 2.2 Kerangka Konseptual