

**PENGARUH HARGA DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PELANGGAN BACARITO KOPI DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



OLEH :

MUHAMMAD ADRIVAL MUTTAQIN

1610011211010

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNGHATTA

PADANG

2021

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam manjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN BACARITO KOPI 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 Ibu (N. Enung Komalasari) yang selalau memberikan semangat dalam menjalani semuanya. Ibu telah 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. Ayah (Ahmad Fuad) yang selalu memberikan teguran saat aku salah, terimakasih atas nasehat-nasehatnya menjadikanku lebih baik, dan semuanya tidak akan pernah bisa terbalas olehku, sekali lagi makasih untuk ibu dan ayah. Berkat Do'a merekalah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi, walaupun sedikit terlambat dalam menempuh sarjana tapi mereka selalu memberikan penulis semangat.
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 Ibu 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, 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. Terimah kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Sahabat-sahabat yang penulis sayangi, Putri Octabelia, Fadilla Aliyah, Abdul Hamid, Maulana Ibrahim, Titania Silvana Tandiono, Mita Nasril, Harbarefna, Salman Abdi, Arfan Nanda dan sahabat-sahabat yang lainnya, terimakasih telah banyak membantu dalam membuat skripsi ini dan memberi semangat serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. 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).

11. 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 4,5 tahun.
12. 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, Februari 2021

Muhammad Adrival Muttaqin

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan:

Nama : **Muhammad Adrival Muttaqin**
NPM : **1610011211010**
Program Studi : **Strata Satu (S1)**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Pengaruh Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Bacarito Kopi Di Kota Padang**

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Jum't, 12 Maret 2021**.

Disetujui oleh

Pembimbing Skripsi

Dekan FEB Universitas Bung Hatta



Reni Yuliviona, S.E., M.M



Dr. Hj. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Respon Rate.....	37
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	38
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.5 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 1).....	41
4.6 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 2).....	42
4.7 <i>Discriminant Validity</i> Dengan Metode <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	43
4.8 <i>Discriminant Validity</i> Dengan Metode <i>Cross Loadings</i>	44
4.9 Loyalitas Pelanggan.....	45
4.10 Kepuasan Pelanggan.....	46
4.11 Harga.....	47
4.12 <i>Store Atmosphere</i>	48
4.13 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	49
4.14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB IPENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Literatur.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.1 Pengertian LoyalitasPelanggan.....	12
2.1.1.2 Pentingnya Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3 Harga.....	17
2.1.3.1 Defenisi Harga.....	17

2.1.3.2 Pentingnya Harga.....	18
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.4.1 Defenisi <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	19
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.2.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi antara Harga dan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi antara <i>Store</i> <i>Atmosphere</i> dan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Populasi Dan Sampel penelitian.....	28
3.2.1 Populasi	
3.2.2 Sampel	
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	29
3.4 Defenisi Operasional Variabel.....	30
3.4.1 Loyalitas Pelanggan.....	30
3.4.2 Kepuasan Pelanggan.....	30

3.4.3 <i>Store Atmosphere</i>	30
3.4.4 Harga.....	31
3.5 Pengukuran Instrumen.....	31
3.6 Teknik Analisa Data.....	32
3.6.1 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	32
3.6.1.1 <i>Measurement Model Assessment</i> atau <i>Outer Model</i>	32
3.6.1.2 Analisis Deskriptif.....	33
3.6.1.3 <i>R Square</i> dan <i>Q square</i>	35
3.6.1.4 <i>Structural Model Assesement</i> atau <i>Inner Model</i>	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Respon Rate.....	36
4.1.2 Profil Responden.....	37
4.1.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	37
4.1.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.3 <i>Measuremen Model Assessment (MMA)</i>	39
4.1.3.1 <i>Convergent Validity</i>	40
4.1.3.2 <i>Discriminant Validuty</i>	42
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	45
4.1.4.1 Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
4.1.4.2 Kepuasan Pelanggan (I).....	46
4.1.4.3 Harga (X ₁).....	47

4.1.4.4 <i>Store Atmosphere</i> (X ₂).....	47
4.1.5 <i>R square dan Q square</i>	49
4.1.6 <i>Structural Model Assesment (SMA)</i>	50
4.2 Pembahasan	
4.2.1 Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
4.2.2 Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.7.3 <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
4.7.4 <i>Store Atmosphere</i> terhadap KepuasanPelanggan.....	55
4.7.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
4.7.6 Kepuasan Pelanggan Memediasi Hubungan Antara Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.7.7 Kepuasan Pelanggan Memediasi Hubungan Antara <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implementasi Penelitian.....	60
5.3 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62