

**Pengaruh Kualitas Produk Dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas  
Pelanggan Rumah Diskusi Alco Di Kota Padang**

**(Studi Kasus Pada Rumah Diskusi Alco Di Kota Padang)**



**OLEH :**

**HAFID RAHMAN**

**1510011211083**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2022**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Nama : Hafid Rahman

NPM : 1510011211083

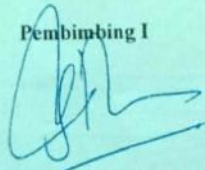
Program Studi : Strata Satu (SI)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STORE ATMOSPHERE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH DISKUSI ALCO DI  
KOTA PADANG**

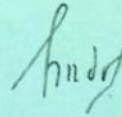
Telah disetujui skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari Jum'at, 25 Februari 2022.

Pembimbing I



Mery Trianita, S.E.,M.M

Pembimbing II



Linda Wati S.E.,M.Si

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, **Hafid Rahman, NPM. 1610011211083** menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk Dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Diskusi Alco Di kota Padang**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Fakultas EkonomidanBisnisUniversitasBung Hatta, yang saya terima dapat dibatalkan/dicabut.

Padang, 23 februari 2022  
Yang Membuat Pernyataan

**Hafid Rahman**  
**NPM. 1510011211083**



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 KUALITAS PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH DISKUSI ALCO 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 ( Rini Prisma Gusti ) yang selalau 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. Ayah (A.Khalil.Taj) 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 ibu dan ayah. Berkat Do'a merekalah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
3. Terima kasih Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si., 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 Mery Trianita, 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 Ibu Lindawati, S.E., M.Si 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. Terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuansesama 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 Riris, Prima, Cindy, Fauzi, Rido, kak Tari, Dandi, kak Mutia, abang Ari, Wahyu, abang

dede, Fikri, Weldy, David Suganda, Putri, Intan, Niken, Yuni, Ega, Fifah, Alzahri saputra, Aznil, Boim, dan anggota UKM KESENIAN PROKLAMATOR telah banyak membantu dalam membuat skripsi ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih Teman-teman Manajemen angkatan 2015 (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 6,5 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, 23 Februari 2022

**HAFID RAHMAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN RUMAH DISKUSI ALCO DI KOTA  
PADANG (STUDI KASUS RUMAH DISKUSI ALCO DI KOTA PADANG)**

**Hafid Rahman<sup>1</sup>, Mery Trianita<sup>2</sup>, Linda Wati<sup>3</sup>**

**Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta**

Email :

[hafid.rahman696@gmail.com](mailto:hafid.rahman696@gmail.com), [merytrianita@bunghatta.ac.id](mailto:merytrianita@bunghatta.ac.id),

[Lindawati@bunghatta.ac.id](mailto:Lindawati@bunghatta.ac.id)

***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan store atmosphere terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Diskusi Alco di kota Padang yang berjumlah sebanyak enam puluh orang responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Skala pengukuran variabel dalam penelitian untuk menguji dua hipotesis melalui survei yang menggunakan skala likert lima poin. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah Smart PLS. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: Measurement Model Assessment, Analisis Deskriptif, R Square, Q square dan Structural Model Assessment. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Rumah Diskusi Alco di kota Padang. Store Atmosphere berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Rumah Diskusi Alco di kota Padang.

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



### ***Abstract***

*This study aims to determine the effect of product quality and store atmosphere on customer loyalty. This study uses data collection methods by distributing questionnaires. The population and sample used in this study were the customers of the Rumah Diskusi Alco in the city of Padang, totaling sixty respondents. The sampling technique in this research is purposive sampling. Variable measurement scale in the study to test two hypotheses through a survey using a five-point Likert scale. The data analysis method in this research is Smart PLS. The hypotheses in this study were tested using analytical methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, Q Square and Structural Model Assessment. From the test results, it can be concluded that product quality has a positive effect on customer loyalty at the Rumah Diskusi Alco in the city of Padang. Store Atmosphere has a positive effect on customer loyalty Rumah Diskusi Alco in the city of Padang.*

***Keywords: Product Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty***

## DAFTAR ISI

**PERSETUJUAN**

**PERNYATAAN**

**KATA PENGANTAR**

**ABSTRAK**

**DAFTAR ISI**..... **i**

**DAFTAR TABEL** ..... **iv**

**DAFTAR GAMBAR**..... **v**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **vi**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Manfaat Penelitian ..... 8

**BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Literatur ..... 10

2.1.1 Loyalitas Pelanggan..... 10

2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan ..... 10

2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..... 11

.....

2.1.1.3 Pengukuran Loyalitas ..... 12

2.1.2 Kualitas Produk ..... 13

.....

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk ..... 13

2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..... 14

2.1.2.3 Pengukuran Kualitas Produk ..... 15

2.1.3 *Store Atmosphere* ..... 17

2.1.3.1 Pengertian *Store Atmosphere* ..... 17

2.1.3.2	Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i> .....	18
2.1.3.3	Pengukuran <i>Store Atmosphere</i> .....	20
2.2	Pengembangan Hipotesis .....	21
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap <i>Store Atmosphere</i> .....	22
2.3	Kerangka Konseptual .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	24
3.2	Populasi dan Sampel .....	24
3.2.1	Populasi .....	24
3.2.2	Sampel .....	24
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.3	Jenis Data Dan Sumber Data.....	25
3.3.1	Jenis Data .....	25
3.3.2	Sumber Data .....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5.1	Variable Dependen .....	26
3.5.2	Variable Independent .....	27
3.5.2.1	Kualitas Produk .....	27
3.5.2.2	<i>Store Atmosphere</i> .....	28
3.6	Skala Pengukuran Variabel .....	29
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	30
3.7	Metode Analisa Data.....	31
3.7.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	31
3.7.2	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	32
3.8	Uji Hipotesis.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	34

4.1.1	Response Rate .....	34
4.1.2	Profil Responden .....	35
4.1.3	Mengevaluasi Model Pengukuran Measurumen Model Assessment.....	37
4.1.3.1	Convergent Validity .....	37
4.1.3.2	Reliabilitas Konstruk (Reliability Construct).....	39
4.1.3.3	Discriminant Validity.....	41
4.2	Analisis Deskriptif .....	42
4.2.1	Loyalitas Pelanggan (Y) .....	42
4.2.2	Kualitas Produk( $X^1$ ) .....	43
4.2.3	<i>Store Atmosphere</i> ( $X^2$ ).....	45
4.3	<i>R square</i> .....	48
4.4	<i>Structural Model Assessment</i> .....	48
4.5	Pembahasan.....	50
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Diskusi Alco Di Kota Padang .....	50
4.5.2	<i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Diskusi Alco Di Kota Padang .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	53
5.2	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pelanggan Rumah Diskusi Alco Dan Dua Pintu Padang.....	3
Tabel 1.2 Survey Awal Loyalitas Pelanggan .....	4
Tabel 4.1 Response Rate .....	34
Tabel 4.2 Profil Responden.....	35
Tabel 4.3 Outer Loading .....	38
Tabel 4.4 Cronbach's Alpha, Composite Reliability Dan Average Variance Extracted .....	40
Tabel 4.5 Discriminant Validity.....	41
Tabel 4.6 Statistik Variabel Loyalitas Pelanggan .....	42
Tabel 4.7 Statistik Variabel Kualitas Produk .....	44
Tabel 4.8 Statistik Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	45
Tabel 4.9 R Square .....	48
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4.2 Structural Model Assessment.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	58
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	64
Lampiran 3 Identitas Responden.....	68
Lampiran 4 Outer Loading.....	70
Lampiran 5 Cronbach's Alpha, Composite Reliability Dan Average Variance Extracted .....	71
Lampiran 6 Discriminat Validity .....	71
Lampiran 7 Pengujian R square .....	71
Lampiran 8 Structural Model Assessment (SMA).....	72