

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDIO FOTO  
ADVENTURE SURABAYA**



**Oleh:**

**KEVIN BRAHMATA SUMARDI**

**NPM: 14.1.02.08809**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDIO FOTO  
ADVENTURE SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**KEVIN BRAHMASTA SUMARDI**

**NPM: 14.1.02.08809**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDIO FOTO  
ADVENTURE SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**KEVIN BRAHMASTA SUMARDI**

**NPM: 14.1.02.08809**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 27 Oktober 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Ir. Imam Hidayat., M.M.**

**2. Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.** *ne*

**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



*[Handwritten signature]*

**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

**Nama** : **KEVIN BRAHMASTA SUMARDI**

**N.P.M** : **14.1.02.08809**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDIO FOTO ADVENTURE SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 27 Oktober 2018, adalah hasil karya saya.

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, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila demikian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 27 Oktober 2018  
Yang membuat pernyataan,



**KEVIN BRAHMASTA S.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : KEVIN BRAHMASTA SUMARDI  
NPM : 14.1.02.08809  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 04 November 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 5 (Lima) / 3 (Tiga)  
Alamat Rumah : Perumahan Mutiara Kebun Agung A-13  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : ARIEYANTO SUMARDI  
Alamat Rumah/Telepon : Perumahan Mutiara Kebun Agung A-13  
Alamat Kantor/Telepon :  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Klagen 2008
2. Tamat SMP 1 Sukodono 2011
3. Tamat SMK PGRI 2 Sidoarjo 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2014-2018	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Kevin Brahmasta Sumardi

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDIO FOTO ADVENTURE SURABAYA”**.

Ada pun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) program studi manajemen keuangan pada perguruan tinggi STIESIA Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Nurul Widyawati, Dra. Ec., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, serta memberikan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Hendri Soekotjo, SE., MM. selaku Dosen Wali yang selalu membantu selama proses studi di STIESIA Surabaya.
5. Kepada kedua orang tua yang sudah senantiasa memberi support dalam bentuk moril dan materil

6. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar selama penulis menjalani masa studi di STIESIA Surabaya.
7. Semua teman-temanku kelas SM 6 angkatan 2014 yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat.
8. Serta sahabat yang tidak bisa disebutkan satu-satu terimakasih banyak atas dukungan dan support.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca sehingga dapat menambah informasi dan wacana.

Surabaya, 28 Oktober 2018

Kevin Brahmasta Sumardi

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	6
2.1.1 Pemasaran .....	6
1. Pengertian Pemasaran .....	6
2. Manajemen Pemasaran .....	7
3. Buran Pemasaran.....	7
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	8
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	8
2. Faktor yang mempengaruhi loyalitas .....	9
3. Jenis-Jenis loyalitas pelanggan .....	10
4. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	12
5. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	13
6. Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	13
7. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan .....	14
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2. Indikator Kualitas Layanan .....	15
3. Strategi Meningkatkan Layanan .....	16
2.1.4 Store Atmosphere.....	17
1. Pengertian Store Atmosphere.....	17
2. Faktor-Faktor Store Atmosphere.....	18
3. Elemen Store Atmosphere.....	19



4. Indikator Store Atmosphere .....	21
2.1.5 Lokasi .....	22
1. Pengertian Lokasi .....	22
2. Pemilihan Lokasi .....	23
3. Indikator Lokasi .....	23
2.1.6 Perilaku Konsumen .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2. Pengaruh Store Atmosphere terhadap Loyalitas pelanggan .....	27
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	29
3.1.1 Jenis Penelitian .....	29
3.1.2 Gambaran Dari Populasi .....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3.1 Jenis Data .....	30
3.3.2 Sumber Data .....	31
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4.1 Variabel Penelitian .....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
1. Kualitas Pelayanan .....	32
2. Store Atmosphere .....	33
3. Lokasi .....	33
4. Loyalitas Pelanggan .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1 Uji Instrumen .....	34
3.5.2 Uji Regresi Linear Berganda .....	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.3 Uji Kelayakan Model .....	37
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.2 Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	40

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	42
4.3 Teknik Analisis .....	46
4.3.1 Uji Instrumen .....	46
4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda .....	48
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.4 Uji Kelayakan Model.....	53
4.3.5 Uji Hipotesis .....	54
4.4 Pembahasan.....	55
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1 Simpulan .....	58
5.2 Keterbatasan .....	58
5.3 Saran .....	59
JADWAL PENELITIAN .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Mapping Penelitian Terdahulu .....	25
2 Karakteristik Responden jenis kelamin .....	41
3 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	41
4 Kelas Interval .....	43
5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	43
6 Tanggapan Responden Terhadap Store Atmosphere .....	44
7 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi .....	45
8 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
9 Hasil Uji Validitas.....	46
10 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
11 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	48
12 Hasil Uji Normalitas .....	49
13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
15 Hasil Uji F.....	53
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
17 Hasil Perhitungan Uji t.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	26
2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	50
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	64
2 Tabulasi .....	68
3 Hasil Jawaban Responden .....	71
4 Hasil SPSS .....	79