

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
SEPAKAT COFFEE**

SKRIPSI



Chrisinsia Prabawati Putri Sanjaya

11-2001551

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

*PENGARUH STORE ATMOSPHERE, PRODUCT QUALITY DAN SERVICE
QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY SEPAKAT COFFEE*

Diajukan oleh:

Chrisinsia Prabawati Putri Sanjaya

11-2001551

Yogyakarta, 11 Februari 2025

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Sri Rejeki Ekasasi, Dra, M.B.A

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE*
QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* SEPAKAT *COFFEE

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji program
studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 11 Februari 2025

yang terdiri atas:

Ketua



Rasista Wisandianing Primadineska,
S.E, M.Sc

Anggota



Sri Rejeki Ekasasi, Dra, M.B.A

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul ***“Store Atmosphere, Product Quality Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Sepakat Coffee”*** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Desember 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak ada keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk ide atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang sepertinya saya akui sebagai tulisan saya sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Jika saya melakukan hal tersebut, baik sengaja atau tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan bahwa saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Ketika kemudian terbukti bahwa saya benar-benar menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 11 Februari 2025

Yang memberi pernyataan



Chrisinsia Prabawati Putri Sanjaya

Saksi 1

Sebagai pembimbing skripsi

Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A

Saksi 2

Sebagai ketua tim penguji skripsi

Rasista Wisandianing Primadineska,
S.E, M.Sc

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ibu tercinta Christina Wahyuningsih orang tua yang tangguh dan pantang menyerah dalam mendoakan, mendukung, dan memberikan yang terbaik untuk anaknya. Terimakasih atas segala pengorbanan baik dari segi finansial, tenaga, dan kasih sayang. Selalu mengajari anaknya bagaimana menjadi kuat dan pantang menyerah dalam menghadapi rintangan. Bersikaplah selalu rendah hati, tidak sombong, dan sabar dalam menghadapi kesulitan. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dan mampu melalui segala lika-liku kehidupan. Semoga selalu diberikan kesehatan dan umur panjang.
2. Abang, kakak, adik, om dan tante tersayang yang telah mendukung, memberikan semangat dan membantu finansial dalam menyelesaikan studi. Menjadi saudara yang selalu bersedia merangkul dalam suka duka, mengingatkan peneliti untuk selalu semangat selama kuliah dan dalam menulis skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh *Store Atmosphere*, *Product Quality* Dan *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Sepakat *Coffee*”. Penelitian ini disusun dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Ibu Sri Rejeki Ekasasi, Dra, M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, masukan, bimbingan, dan semangat selama proses menyusun skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

5. Seluruh sahabat, dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dorongan, semangat dan masukan.
6. Seluruh teman-teman *Youth Influence Generation* yang telah memberikan semangat, dukungan, dan menghibur peneliti.
7. Responden dan seluruh pihak yang telah ikut serta dalam membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti tuliskan satu persatu.

Peneliti ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan menolong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu peneliti memohon maaf. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 11 Februari 2025

Peneliti



al denda CamScanner

Chrisinsia Prabawati Putri Sanjaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Store Atmosphere*, *Product Quality* dan *Service Quality Terhadap Customer Loyalty* Sepakat *Coffee*. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024 dengan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Sepakat *Coffee* yang berdomisili di Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini yaitu generasi z yang berumur 17 tahun sampai dengan 27 tahun dan berdomisili di Yogyakarta serta pernah membeli produk di Sepakat *Coffee* lebih dari 2 kali. Data yang di peroleh adalah 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* Sepakat *Coffee*, *Product Quality* tidak signifikan terhadap *Customer Loyalty* Sepakat *Coffee*, *Service Quality* tidak signifikan terhadap *Customer Loyalty* Sepakat *Coffee*.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, *Product Quality*, *Service Quality*, dan *Customer Loyaty*

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Store Atmosphere, Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty Sepakat Coffee. This study was conducted in November 2024 with data collection using a questionnaire. The population of this study were Sepakat Coffee customers who live in Yogyakarta. The sample in this study was generation z aged 17 to 27 years and domiciled in Yogyakarta and had purchased products at Sepakat Coffee more than 2 times. The data obtained were 110 respondents. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that Store Atmosphere has a positive and significant effect on Customer Loyalty Sepakat Coffee, Product Quality is not significant on Customer Loyalty Sepakat Coffee, Service Quality is not significant on Customer Loyalty Sepakat Coffee.

Keywords: *Store Atmosphere, Product Quality, Service Quality, dan Customer Loyaty*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Perilaku Konsumen	8
2. <i>Store Atmosphere</i>	9
3. <i>Product Quality</i>	10
4. <i>Service Quality</i>	10
5. <i>Customer Loyalty</i>	11

B. Penelitian Terdahulu	11
C. Perumusan Hipotesis	15
D. Kerangka Penelitian	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
A. Definisi Konsep.....	18
1. <i>Store Atmosphere</i>	18
2. <i>Product Quality</i>	18
3. <i>Service Quality</i>	18
4. <i>Customer Loyalty</i>	18
B. Definisi Operasional.....	19
1. <i>Store Atmosphere</i>	19
2. <i>Product Quality</i>	20
3. <i>Service Quality</i>	21
4. <i>Customer Loyalty</i>	22
C. Jenis dan Sumber Data	22
D. Objek dan Subjek Penelitian	22
E. Populasi dan Sampel	23
F. Metode Pengumpulan Data	24
G. Metode Analisis Data	25
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	31
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
B. Analisis Data	33
1. Deskripsi Karakteristik Responden	33
2. Uji Instrumen.....	34
3. Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas).....	37

4. Uji Asumsi Klasik	38
5. Uji Goodness of Fit	40
6. Uji Hipotesis.....	41
7. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	43
8. Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN & SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4. 5 Hasil Multikolinearitas.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis regresi linier berganda	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji t	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	17
---------------------------------------	----