

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DAN CONSUMER
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(SURVEI PADA PELANGGAN FARMERS MARKET GRAND
METROPOLITAN BEKASI)**

MELIZA AULIANI

8215110418



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE
TOWARD CUSTOMER LOYALTY AND CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLE
(SURVEY ON CUSTOMERS OF FARMERS MARKET GRAND
METROPOLITAN BEKASI)**

MELIZA AULIANI

8215110418



**Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Bachelor of Economics**

S1 MANAGEMENT STUDY PROGRAM

MARKETING CONCENTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

ABSTRAK

Meliza Auliani, 2017; Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere terhadap Customer Loyalty dan Consumer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Farmers Market Grand Metropolitan Bekasi). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, Ph.D.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *service quality* dan *store atmosphere* terhadap *customer loyalty* dan *consumer satisfaction* sebagai mediasi pada pelanggan Farmers Market Grand Metropolitan Bekasi. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berbelanja minimal dua kali selama enam bulan terakhir pada periode Januari-Juni 2017. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden. Pilot studi dilakukan kepada 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 23 dan LISREL 8.70. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, variabel *consumer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, variabel *service quality* tidak berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui variabel *consumer satisfaction*, variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *consumer satisfaction*. Nilai *goodness of fit* pada *fit model SEM* menunjukkan nilai GFI sebesar 0.83, RMSEA 0.063, CMIN/df 1.8, RMR 0.05, CFI dan TLI sebesar 0.96, serta AGFI 0.80. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk gerai ritel Farmers Market dan gerai ritel lainnya.

Kata kunci: *service quality*, *store atmosphere*, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan, ritel

ABSTRACT

Meliza Auliani, 2017; *The Influence of Service Quality and Store Atmosphere Toward Customer Loyalty and Consumer Satisfaction as an Intervening Variable (Survey on Customers of Farmers Market Grand Metropolitan Bekasi)*. Thesis, Jakarta. Marketing Concentration, Study Program S1 Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, Ph.D.

The purpose of this research is to tests empirically the influence of service quality and store atmosphere to customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable on customers of Farmers Market Grand Metropolitan Bekasi. The research design used was descriptive and causal, while the sample selection technique used was purposive sampling. Method of completion of data by survey method. The population in this study were customers who had been shopping at least twice during the last six months in the period from January to June 2017. The total sample in this study requires 200 respondents. Pilot study was conducted to 50 respondents. The analysis tool used in this research is SPSS 23 and LISREL 8.70. The results of this study indicate the service quality positive and significantly affect to customer loyalty. The store atmosphere positive and significantly affect customer loyalty. Consumer satisfaction positive and significantly affect customer loyalty. The service quality is negatively affect customer loyalty through consumer satisfaction. Store atmosphere positive and significantly affect customer loyalty through consumer satisfaction as an intervening variable. The goodness of fit value in the SEM fit model shows the GFI value of 0.83, RMSEA 0.063, CMIN /df 1.8, RMR 0.05, CFI and TLI 0.96, and AGFI 0.80. The results of this study are useful for Farmers Market retail stores and other retail business.

Keywords: service quality, store atmosphere, consumer satisfaction, customer loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad</u> NIP. 197205062006041002	Ketua		2 Agustus 2017
2. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 198509242014041002	Sekretaris		2 Agustus 2017
3. <u>Dr. Mohamad Rizan</u> NIP. 197206272006041001	Penguji Ahli		2 Agustus 2017
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		2 Agustus 2017
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 197202122008121001	Pembimbing II		2 Agustus 2017

Tanggal Lulus: 2 Agustus 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diproses, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2017
Yang membuat pernyataan



Meliza Auliani
Meliza Auliani

No Reg: 8215110418

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alaamiin..

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang dimaksudkan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Andrian Haro, S.Si, MM, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Secara khusus penulis juga ingin berterimakasih kepada Bapak Zulkarnain & Ibu Martini, selaku orang tua penulis. Terimakasih untuk do'a, kesabaran, motivasi serta dukungan baik moril maupun materil yang diberikan kepada penulis sejak awal proses hingga sampai terselesaikannya tugas akhir ini. Terimakasih untuk seluruh pelajaran yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis.
6. Gita Juliani, SE, *as my oldest sister for her exceptional advice and life lessons. Thank you for being a truly superb.*

7. Fatma, Cindy, and Rizki *for being my motivation, my fighting spirit.*
8. M. Rasyid Aziz, ST, *for his continuous love, encouragement and undying patience. Thank you for accepting me just the way I am, for always being there especially in the times I needed the support.*
9. Army Setyawati, SH *for the kind words and encouragement.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2017

Meliza Auliani