

ABSTRACT

Explained this research to determine the image of the company, store atmosphere and service quality has an influence on customer loyalty pandawa99 cafe in Bungah, Kab. Gresik Accidental sampling sampling technique with a sample of 112 respondents. The analysis of the company's image data of tcount was explained at 1.075. Store atmosphere 4,153 and service quality tcount 2,887. Fcount is 21,550. It was concluded that there was a partial influence on customer loyalty and the simultaneous influence.

Keyword: Company image, store atmosphere, service quality & customer loyalty

ABSTRAK

Dijelaskan riset ini untuk mengetahui citra perusahaan, store atmosphere serta kualitas pelayanan mempunyai pengarauh terhadap loyalitas pelanggan cafe pandawa99 di Bungah,Kab. Gresik. Teknik pengambilan sampel accidental sampling dengan sampel sebanyak 112 responden. Dijelaskan analisis data citra perusahaan t_{hitung} sebesar 1,075. *Store atmosphere* sebesar 4,153 serta kualitas pelayanan t_{hitung} sebesar 2,887. F_{hitung} sebesar 21,550. Disimpulkan adanya pengarauh parsial terhadap loyalitas pelanggan serta adanya pengaruh simultan.

Kata kunci: Citra perusahaan, *store atmosphere*, kualitas pelayanan & loyalitas pelanggan

MOTTO

“Kalau siap lulus, kerjakan. Ada kendala, konsultasikan. Telat, kejar. Masi ada kesempatan, selesaikan”

-Anis Fa'ilah-

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Citra Perusahaan Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelayanan Pada Cafe Pandawa99 Bungah Gresik". teriring doa, sholawat, serta salam semoga senantiasa terlimpahkan atas junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya.

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus wiarta, S.E., M.M selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Untung Lasiyono, S.E., M.Si., Dr dan Tri Ariprabowo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan motivasi, arahan, serta telah membantu untuk menyelesaikan penulisan penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak Sholeh dan Ibu Sofiyatun, dan seluruh anggota keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan moril maupun materiil, motivasi, dan nasihat agar skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Kepada bapak Imam selaku pemilik Cafe Pandawa99 Bungah Gresik yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis skripsi ini bisa selesai tepat waktu
7. Sahabat-sahabat saya Asmaul, Muzdalifah, Nur Aeni, Nur laela abidah yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
8. Tak lupa teman saya Rudi, Deta, Alvi, yang selalu memberikan bantuan untuk meyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen 2016 Kelas F maupun pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya 07 Juli 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman pengesahan	ii
Berita acara ujian skripsi	iii
Surat pernyataan keaslian	iv
Kata pengantar	v
Motto.....	vii
Abstract	viii
Abstrak	ix
Daftar Isi	x
Daftar tabel	xii
Daftar gambar	xiii
Daftar lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	12

2.3. Kerangka Berfikir dan Kerangka Konseptual	30
2.4. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Penelitian ...	39
3.6. Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum perusahaan	49
4.2. Deskripsi hasil penelitian	50
4.3. Analisis data Penelitian	61
4.4. Pembahasan penelitian.....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	77
5.2. Saran.....	78

DAFTAR TABEL

2.1	Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu	9
3.1	Tabel Skala Likert	38
3.2	Tabel Range Validitas	42
4.1	karakteristik rensponden berdasarkan kelamin	51
4.2	karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan	52
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Store Atmosphere	53
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	55
4.7	Rekapitulasi Data Variabel	56
4.8	Hasil Uji Validitas	61
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	63
4.10	Hasil Uji Normalitas	64
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	65
4.12	Hasil Pengujian Durbin Wakson Regresi Linier	66
4.13	Analisis Linier Berganda.....	69
4.14	Hasil Uji t	71
4.15	Hasil Uji F	72

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berfikir	30
2.2	Kerangka Konseptual	32
3.1	Rancangan Penelitian	35
4.1	Struktur Organisasi	50
4.2	Scatterplot	68

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | : Berita Acara Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 2 | : Surat Keterangan Perijinan Penelitian |
| Lampiran 3 | : Surat Balasan Izin Penelitian |
| Lampiran 4 | : Daftar Hadir Sidang Proposal |
| Lampiran 5 | : Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 6 | : Tabulasi |
| Lampiran 7 | : Hasil Olah Data SPSS |
| Lampiran 8 | : Berita Acara Ujian Skripsi |
| Lampiran 9 | : Berita Acara Bimbingan Skripsi |

