

## DAFTAR PUSTAKA

- Adona. 2006. *Citra dan Kekerasan Dalam Iklan Perusahaan Di Televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Brunner. T.A, Sto"clin. M, dan OpwisK., 2008, "Satisfaction Image and Loyalty: New versus experienced customers" *European Journal Marketing*. Vol. 42No.9/10 2008.Pp.1095-1105
- Ghozali, imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multi variate dengan Program IBM SPSS 21*
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fat Food Industry: Across-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Greenberg. Paul. (2010). *CRM at the speed of light : social CRM strategies, Tool, and Techniques for engaging your customer. (4th edition)*.New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen pemasaran*. Jilid II. Edisi ke-12. Indeks. Jakarta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Dialih bahasakan oleh : Benyamin Mollan. Edisi 12. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2008. *Principle Of Marketing 12 th Edition*. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Levy, Michael and Barton Weitz. 2001. *Retailing management*. International Edition. Edisi 4 New York: McGraw-Hill.








- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. Pemasaran Jasa. Edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, "manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik", Salemba Empat. Jakarta, 2011.
- Meldarianda, Resti dan HenkiLisan S. 2010. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Resor *Cafe Atmosphere* Bandung. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. 17(2).97-108
- Noor, Juliansyah. 2014. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Purwaningsih. 2011. Pengertian store atmosphere tersedia dalam <http://www.retailmanajemen.com/2011/06/pengertian-storeatmosphere.html>. Diakses tanggal 13 Oktober 2017.
- RatihHurriyati. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rusdarti, 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa tengah Cabang Semarang, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13/ Juli/ 2004,p. 54-56.
- Sugiyono, 2001.*Metode penilaian* . Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soemitrat, Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Tjiptono, Fandy. 2004. *Marketing Scale*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga. Jakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi dua. C.V Andi Offset. Yogyakarta.

## Lampiran 1

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Anis Fa'ilah
2. NIM : 161500243
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Pengajuan Skripsi : 30 september 2019
5. Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Pandawa99 Bungah Gresik
6. Dosen Pembimbing : - Untung Lasiyono, S.E., M.Si., Dr  
- Tri Aripriabowo, S.E., M.Si
7. Konsultasi : 30 September 2019-30 Maret 2020

No.	Tanggal	Paraf pembimbing	Uraian/ kegiatan	keterangan
1.	15 oktober 2019		Konsultasi judul	
2.	23 oktober 2019		Pengajuan judul	ACC
3.	15 November 2019		Konsultasi bab I & II	Revisi
4.	19 November 2019		Konsultasi bab I-III	Revisi
5.	16 Desember 2019		Bab I-III	Revisi
6.	19 Desember 2019		Bab I	ACC
7.	19 Desember 2019		Bab II-III	Revisi

8.	20 Desember 2019		Bab II-III	ACC
9.	23 Desember 2019		Sidang Proposal	
10.	15 Januari 2019		Revisi sidang	ACC
10.	1 Mei 2020		Bab IV-V	revisi
11.	12 Mei 2020		Bab IV-V	Revisi
12.	13 Mei 2020		Bab IV-V	ACC
13.	6 Juni 2020		Artikel	ACC

8. Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 10 Juni 2020

Surabaya, 11 Agustus 2020

Dosen Pembimbing I

Untung Lasiyono, S.E., M.Si., Dr

NPP/NIP : 9102331 / DY

Dosen Pembimbing II

Tri Ajiprabowo, S.E., M.Si

NPP/NIP : 1809867/DY

## Lampiran 2



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

Nomor : 200393/01/FEB/VII/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Cafe Pandawa99  
Jl. Raya Bungah-Dukun 74  
di -  
Gresik

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Anis Fa'ilah  
NIM : 161500243  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Pandawa 99 Bungah Gresik

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 16 Juli 2020

Dekan,

Drs. H. Teguh Purwanto M.M  
NIP. 19601222.199003.1001

Lampiran 3

CAFE PANDAWA 99 BUNGAH  
Jl. Raya Bungah-Dukun 74  
Kab Gresik  
Telp. 085102139924

---

Hal : Balasan

Kepada Yth :  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen  
Di tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat dari instansi Bapak/ Ibu 200393/01/FEB/VII/2020 Tanggal 16 Juli 2020. Perihal : Ijin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan tidak keberatan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :


Nama : Anis Fa'ilah  
Nim : 161500243  
Prodi : Manajemen  
Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Cafe Pandawa 99 Bungah Gresik dengan permasalahan dan judul :  
**"Pengaruh Citra Perusahaan Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaitas Pelanggan Pada Cafe Pandawa 99 Bungah Gresik"**

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Gresik, 9 september 2020

Owner Cafe Pandawa 99  
Bungah Gresik



Ali Sa'ad

## Lampiran 4



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

#### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 23 bulan Desember tahun 2019 bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap \*) Tahun Akademik 20\_\_\_/20

Nama Mahasiswa	: Anis Fa'ilah
NIM	: 161500243
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Citra Perusahaan, Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Pandawa 99 Bungah Gresik

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	161500229	Imelda Amanta Tira	<i>Nil</i>
2	161500177	Ayu Rozana A	<i>AFiq</i>
3	161500196	Mining Putri Hikmah	<i>Nyuy</i>
4	161500055	Fita Awaliza	<i>Fmf</i>
5	161500174	Diana Novy A	<i>Am</i>
6	161500079	FITRI NUR HASWANI	<i>Fitri</i>
7	161500123	Nur Anni	<i>At</i>
8	161500201	Mila Fahrurro	<i>Fahrurro</i>
9	161500111	Muzdalifah	<i>Muzdalifah</i>
10	161500134	Fahma Afi Wardani	<i>Fahma</i>
11	161500182	Handika nur m.a	<i>Handika</i>
12	161500120	Ay Fitrantoro	<i>Ay</i>
13	161500183	Rita Wanyu A	<i>Rita</i>
14	161500180	Asmaul	<i>Asmaul</i>
15	161500116	Berliona Dwi Sandra	<i>Berliona</i>

Surabaya, 23 - 12 - 2019  
 Penguji : Drs. H. Tegeh Purwanoto, M.M.  
 Pembimbing : Tri Aripriatowo, S.E., M.S.



## Lampiran 5

### KUISIONER

Kepada Responden yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (proposal dan skripsi), saya mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Pandawa 99 Bungah Gresik”** Saya mengharapkan peran dan ketersediaan anda untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan.

Terimakasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama yang anda berikan.

#### I. Identitas Responden

- a. Nama : \_\_\_\_\_ (boleh tidak diisi)
- b. Jenis Kelamin: laki-laki / perempuan (coret yang tidak perlu)
- c. Usia : \_\_\_\_\_ tahun

#### II. Petunjuk Pengisian

Baca dan pahami pernyataan-pernyataan dibawah ini, pilihlah salah satu alternative jawaban yang menurut anda sesuai dengan member **tanda (√)** pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

III. Daftar Kuisisioner

No.	Pernyataan	S S	S	C S	TS	ST S
<b>Citra perusahaan</b> <b>Reputasi perusahaan</b>						
1.	Cafe Pandawa merupakan cafe yang berkesan positif					
2.	Menurut saya citra cafe pandawa paling baik dari pada cafe lainnya disekitar daerah bungah					
<b>Physical image</b>						
3.	Cafe pandawa 99, cafe yang selalu menerapkan kejujuran					
4.	Makanan dan minuman yang dijual adalah makanan yang halal					
<b>Public relation</b>						
5.	Cafe pandawa mampu menjaga cara komunikasi dengan baik					

6.	Saya senang dan nyaman ketika berkomunikasi dengan karyawan di cafe ini					
<b>Store Atmosphere</b>						
<b>Fasilitas</b>						
7.	Saya merasa fasilitas disini sudah terpenuhi dengan baik.					
8.	Parkiran di cafe ini sudah sesuai dengan baik dan rapi.					
<b>Pewarnaan dan pencahayaan</b>						
9.	Saya merasa desain di cafe ini unik					
10.	Saya merasa pencahayaan di cafe ini sudah bagus					
<b>Kebersihan</b>						
11.	Saya merasa di cafe ini mampu menjaga kebersihan					
12.	Saya merasa di cafe ini mampu menjaga kebersihan peralatan gelas, piring, meja					
<b>Kualitas pelayanan</b>						
<b>Reliability (kehandalan)</b>						
<b>Assurance (keyakinan)</b>						

13.	saya merasakaryawan di cafe ini melayani dengan sungguh-sungguh dan jujur.					
14.	Saya merasa puas dengan pelayanan di cafe ini					
<b>Rensponsivitas (cepat &amp; tanggap)</b>						
15.	Karyawan disini melayani dengan cepat					
16.	Karyawan melayani dengan sesuai pesanan					
17.	Saya merasa karyawan di cafe ini memiliki pengetahuan tentang menuyang dipesan					
18.	Saya merasa aman dan nyaman pada saat berada di cafe pandawa					
<b>Empati</b>						
19.	Karyawan di cafe ini memiliki kesungguhan dalam merenspon permintaan anda					
20.	Karyawan di cafe pandawa ini memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial					

Loyalitas pelanggan					
Rebuy (pembelian ulang)					
21.	Anda merasakan merekomendasikan cafe pandawa ini pada teman, saudara, keluarga untuk datang di cafe ini				

Ketahanan					
22.	Anda merasa tidak terpengaruh dengan banyak cafe yang sejenisnya				
23.	Anda akan merasa tetap berkunjung dan membeli makanan dan minuman di cafe ini meskipun ada cafe yang lebih menarik				

Referral					
24.	Saya akan sering atau akan mereferensikan cafe pandawa ke teman				
25.	Saya biasa bercerita ke teman saya ketika selesai berkunjung dari cafe pandawa				

## Lampiran 6

### TABULASI DATA PENELITIAN

#### CITRA PERUSAHAAN

NO. RENSPONDEN	X1						TOTAL X1
	X1.1		X1.2		X1.3		TOTAL X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	
1	4	3	4	4	4	4	23
2	4	3	4	4	4	3	22
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	3	4	4	5	5	25
7	4	3	4	3	4	4	22
8	4	3	4	4	4	4	23
9	4	5	4	4	4	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	4	4	4	4	25
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	5	5	4	4	26
15	4	4	5	5	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	3	23
18	3	3	4	4	4	4	22
19	4	4	5	5	4	4	26
20	4	4	4	5	5	4	26
21	3	3	4	4	4	4	22
22	4	5	5	5	5	5	29

23	5	5	4	3	4	4	25
24	5	4	5	5	4	4	27
25	4	5	5	5	5	4	28
26	4	4	5	5	4	4	26
27	5	4	4	5	5	4	27
28	3	4	4	4	4	4	23
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	4	5	4	5	26
31	5	4	5	4	5	5	28
32	5	4	3	4	3	4	23
33	3	3	3	5	5	5	24
34	3	4	4	2	2	3	18
35	3	3	4	4	4	4	22
36	4	3	4	4	3	3	21
37	3	3	4	4	4	4	22
38	4	3	4	4	4	4	23
39	4	3	4	4	4	4	23
40	4	5	4	4	4	5	26
41	4	3	4	4	3	3	21
42	3	3	4	4	4	4	22
43	5	5	5	5	4	4	28
44	3	3	4	4	4	4	22
45	4	3	4	4	4	4	23
46	3	4	4	5	4	4	24
47	4	3	4	5	4	4	24
48	5	4	5	5	5	5	29
49	3	4	4	5	3	3	22
50	5	4	5	5	5	5	29
51	4	3	3	3	3	3	19
52	3	2	3	4	2	3	17

53	5	4	4	5	4	4	26
54	4	4	4	5	4	4	25
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	3	4	4	4	5	24
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	3	5	4	5	25
60	4	4	3	4	3	3	21
61	5	5	4	5	5	5	29
62	4	3	2	4	2	3	18
63	3	5	1	5	3	4	21
64	5	4	5	5	5	5	29
65	5	5	5	5	4	4	28
66	4	4	4	4	4	3	23
67	5	4	4	5	3	3	24
68	4	3	4	4	4	4	23
69	5	3	4	5	4	4	25
70	4	3	4	5	4	4	24
71	5	3	5	4	4	4	25
72	4	4	4	5	5	4	26
73	5	4	5	5	5	5	29
74	5	5	4	5	4	4	27
75	3	4	4	4	4	3	22
76	3	5	4	5	4	4	25
77	4	5	5	5	3	3	25
78	5	3	5	5	4	5	27
79	5	5	5	5	4	5	29
80	5	4	5	5	4	4	27
81	5	4	5	5	4	5	28
82	4	4	4	4	4	4	24



83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	5	4	4	4	4	25
85	5	4	3	4	4	4	24
86	4	3	4	3	4	3	21
87	5	4	4	4	4	4	25
88	4	4	4	4	3	3	22
89	4	3	3	3	4	4	21
90	4	3	2	4	4	4	21
91	5	4	4	4	4	3	24
92	5	4	4	4	3	4	24
93	5	4	4	4	4	4	25
94	4	4	4	4	4	4	24
95	5	4	2	3	4	3	21
96	4	3	3	3	3	3	19
97	4	4	5	3	4	3	23
98	3	4	4	3	4	4	22
99	4	3	3	3	4	4	21
100	3	4	5	4	3	3	22
101	4	3	3	4	4	5	23
102	4	4	4	3	4	3	22
103	4	3	4	5	5	3	24
104	5	4	4	4	4	4	25
105	3	3	4	3	3	3	19
106	4	4	5	5	4	4	26
107	4	4	3	5	3	5	24
108	4	3	3	3	3	4	20
109	4	3	3	4	3	3	20
110	4	3	3	4	4	4	22
111	4	4	5	4	4	4	25
112	5	4	4	4	4	4	25

## STORE ATMOSPHERE (X2)

NO. RENSPONDEN	X2								TOTAL X2
	X2.1		X2.2		X2.3		X2.4		TOTAL X2
	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	3	4	4	4	4	3	3	30
3	3	3	4	4	4	4	3	3	29
4	3	3	4	3	3	3	3	3	26
5	3	3	4	4	4	4	4	4	30
6	4	4	4	4	4	4	3	3	31
7	3	3	4	4	4	4	3	3	29
8	3	3	4	4	3	3	4	4	28
9	3	3	4	4	4	4	4	4	30
10	3	3	4	4	4	4	4	4	30
11	4	4	4	4	3	3	4	4	30
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	3	4	4	3	3	4	4	28
14	3	3	4	4	4	4	4	4	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	3	4	4	4	4	4	4	4	31
18	4	4	3	3	4	4	4	4	30
19	2	2	3	3	4	4	4	4	26
20	2	2	3	4	3	3	4	4	25
21	3	3	3	3	3	3	4	4	26
22	5	5	2	5	4	4	4	4	33
23	4	4	5	4	4	5	4	5	35

24	4	4	4	4	5	4	5	4	33
25	4	3	4	4	5	5	5	5	34
26	4	3	2	3	4	5	4	4	29
27	4	3	3	4	4	5	4	4	31
28	4	3	3	3	4	5	5	4	30
29	3	2	4	3	4	4	4	4	28
30	4	5	4	5	4	5	4	4	35
31	4	4	2	4	4	4	4	4	30
32	3	2	1	3	5	5	4	4	27
33	3	4	3	3	3	3	5	4	27
34	2	2	3	3	2	3	4	4	23
35	2	2	2	3	2	3	4	4	22
36	4	4	2	2	3	3	3	3	25
37	3	3	3	3	3	3	3	3	25
38	4	3	3	5	4	4	4	4	31
39	4	4	4	4	3	4	4	4	31
40	4	4	4	5	4	3	4	4	32
41	3	3	4	4	4	4	4	4	30
42	3	3	4	4	3	3	4	4	28
43	4	3	3	3	3	4	4	4	28
44	3	3	3	3	2	2	3	3	23
45	4	4	4	4	4	3	4	4	31
46	5	2	4	4	5	5	4	4	33
47	3	4	3	4	3	4	4	4	29
48	3	4	4	5	5	4	4	4	33
49	3	5	4	4	4	4	4	4	32
50	5	5	4	5	3	5	4	4	35
51	2	2	3	3	3	2	3	3	22

52	3	3	3	3	3	3	3	3	25
53	4	4	4	3	4	4	4	4	31
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	3	4	4	4	4	4	4	31
56	3	3	3	3	3	3	3	3	25
57	5	5	5	5	5	5	5	5	39
58	4	4	1	4	4	5	4	4	30
59	2	3	2	4	4	4	4	4	27
60	3	4	3	4	4	4	4	4	30
61	5	5	4	5	5	5	5	5	38
62	3	3	3	4	4	4	4	4	29
63	5	5	5	5	5	5	4	4	38
64	4	5	5	5	5	5	5	5	38
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	3	4	4	4	4	4	4	31
67	5	5	4	4	5	4	4	4	35
68	4	4	3	3	3	3	4	4	28
69	4	3	4	4	4	5	4	4	32
70	4	2	4	4	5	4	4	4	31
71	3	3	4	4	3	4	4	4	29
72	4	3	4	4	4	4	4	4	31
73	5	5	4	4	4	4	4	4	34
74	3	1	3	3	4	4	4	4	26
75	4	4	3	5	4	5	4	4	33
76	3	4	4	5	4	3	5	4	31
77	4	5	4	4	5	4	3	4	34
78	4	4	4	5	5	5	5	5	36
79	4	4	5	5	5	5	5	5	37

80	3	3	4	5	5	5	4	4	33
81	3	3	3	4	4	5	4	4	30
82	3	3	3	3	4	4	4	4	28
83	4	2	2	4	4	4	4	4	28
84	5	4	3	4	4	3	4	3	30
85	5	4	4	4	3	3	4	3	30
86	5	4	4	3	3	3	3	3	29
87	3	4	3	4	3	4	3	4	29
88	5	4	3	4	4	3	3	4	31
89	4	4	4	3	4	4	4	4	31
90	4	4	3	4	4	4	3	5	32
91	4	4	4	4	3	3	4	4	30
92	4	4	4	4	3	4	4	3	30
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	5	4	4	4	3	4	4	4	32
95	4	5	4	3	3	3	4	4	30
96	4	5	4	3	3	3	3	3	29
97	4	4	4	4	5	5	4	4	34
98	4	4	3	3	3	4	4	4	29
99	4	4	3	3	4	4	4	4	30
100	4	4	4	4	4	4	5	4	32
101	5	4	4	4	4	5	5	5	35
102	4	4	4	4	4	3	4	5	32
103	4	3	4	4	4	4	4	5	32
104	4	3	3	4	4	4	4	4	30
105	5	4	4	4	4	4	3	4	33
106	4	4	4	4	5	5	5	5	35
107	4	4	4	5	4	5	4	4	34

108	4	4	4	4	4	4	3	3	31
109	3	3	4	4	4	4	3	3	29
110	5	4	4	4	4	3	4	3	31
111	4	5	4	4	4	5	5	4	34
112	4	3	4	4	4	4	4	4	31

### KUALITAS PELAYANAN (X3)

NO.	X3								TOTAL X3
	X3.1		X3.2		X3.3		X3.4		TOTAL X3
	X3.1.1	X3.1.2	X3.2.1	X3.2.2	X3.3.1	X3.3.2	X3.4.1	X3.4.2	
1	4	4	3	4	4	5	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	5	4	3	4	32
4	4	4	4	4	4	3	4	4	31
5	3	3	4	4	4	4	4	4	30
6	4	4	4	4	4	4	3	3	30
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	3	3	3	3	28
10	4	4	4	4	4	4	5	5	34
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	5	5	4	4	4	4	5	5	36
13	5	5	5	5	4	4	4	4	36
14	4	3	4	4	4	4	4	4	31
15	4	4	4	4	3	4	4	5	32
16	4	4	4	4	3	4	4	4	31
17	4	4	3	4	3	3	4	4	29

18	4	4	3	4	4	4	4	4	31
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	3	3	4	4	4	4	30
21	4	4	4	4	3	3	4	4	30
22	5	4	4	4	3	3	3	3	29
23	5	5	5	5	4	5	4	5	38
24	5	4	4	5	4	5	5	5	37
25	5	5	3	3	4	4	5	4	33
26	4	4	4	3	3	4	4	4	30
27	4	4	4	3	3	5	5	5	33
28	5	4	4	4	4	4	5	5	35
29	4	4	4	4	5	5	5	4	35
30	4	4	4	4	4	5	4	5	34
31	5	4	4	4	4	4	4	4	33
32	3	3	4	4	4	4	4	4	30
33	5	4	4	4	4	4	5	4	34
34	4	4	3	3	4	4	3	3	28
35	4	3	3	3	4	4	3	4	28
36	4	3	3	3	3	3	2	4	25
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	5	5	5	4	5	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	5	5	4	4	4	4	4	5	35
41	4	4	4	4	3	3	4	4	30
42	4	4	4	4	4	4	5	4	33
43	3	3	4	4	3	3	3	4	27
44	3	3	3	3	4	4	3	3	26
45	4	4	3	4	4	5	4	4	32

46	3	3	3	4	3	4	4	4	28
47	3	3	4	4	4	3	4	4	29
48	4	5	4	5	4	4	4	4	34
49	3	2	2	4	4	4	3	4	26
50	5	5	5	5	5	5	5	4	39
51	3	3	1	3	3	3	3	3	22
52	2	2	2	3	2	3	3	2	19
53	5	5	4	2	4	4	4	4	32
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	3	4	4	4	4	31
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	4	5	4	5	4	5	4	5	36
59	4	2	2	4	4	4	4	4	28
60	4	4	3	4	4	3	4	4	30
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	4	4	3	3	3	2	3	3	25
63	1	3	5	1	1	1	1	5	18
64	5	4	4	4	1	5	4	5	32
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	3	3	4	3	3	3	4	27
67	5	4	3	3	5	5	5	4	34
68	4	4	3	3	4	4	4	4	30
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	3	3	4	4	4	4	30
71	4	4	4	3	4	4	4	4	31
72	4	4	4	5	4	5	4	5	35
73	5	5	5	4	5	5	5	5	39



73	4	4	4	4	3	4	4	4	31
74	4	4	5	5	4	3	4	5	34
75	5	4	3	5	4	4	4	5	34
76	3	4	3	3	3	4	3	4	27
77	5	5	4	5	5	5	4	5	38
78	5	5	5	4	5	5	5	4	38
79	4	5	4	5	5	5	4	4	36
80	3	4	4	4	5	5	4	4	33
81	4	4	3	4	4	4	4	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	5	5	5	35
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	3	3	3	29
88	4	4	4	3	3	4	4	4	30
89	4	5	3	3	3	4	4	4	30
90	5	5	5	4	4	4	4	4	35
91	4	4	4	4	5	5	4	4	34
92	5	4	4	4	4	4	5	4	34
93	5	5	5	5	4	4	4	4	36
94	4	4	4	5	5	4	4	4	34
95	5	4	3	4	3	3	5	4	31
96	4	4	4	4	4	5	4	4	33
97	5	5	5	5	4	4	4	4	36
98	4	4	4	5	4	4	4	4	33
99	4	4	4	4	3	3	3	3	28
100	4	4	3	3	3	4	4	4	29
101	5	5	4	4	4	5	3	4	34

102	4	4	4	4	4	5	5	4	34
103	4	4	4	5	5	5	5	4	36
104	5	4	4	4	4	4	4	4	33
105	4	4	4	4	4	5	5	5	35
106	5	5	4	4	4	4	4	4	34
107	5	4	4	4	4	4	5	4	34
108	3	4	3	3	3	4	4	4	28
109	4	3	3	3	4	4	4	4	29
110	5	4	4	4	3	3	3	4	30
111	5	4	4	5	4	4	5	4	35
112	4	3	3	4	4	4	4	4	30

## LOYALITAS PELANGGAN (Y)

NO. RESPONDEN	Y						TOTAL Y
	Y.1		Y.2		Y.3		TOTAL Y
	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	
1	4	3	3	3	3	3	19
2	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	4	22
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	3	3	3	3	3	19
8	4	4	4	3	3	3	21
9	4	4	4	3	4	4	23

10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	4	4	5	4	4	25
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	4	4	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	3	3	3	3	20
19	4	3	3	3	3	3	19
20	4	4	3	3	4	4	22
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	3	3	4	4	20
23	4	4	5	4	4	4	25
24	4	5	5	4	5	4	27
25	4	3	4	4	4	4	23
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	5	4	4	4	25
28	5	4	3	3	4	3	22
29	4	4	4	4	5	4	25
30	4	4	5	4	4	4	25
31	4	4	4	4	4	4	24
32	3	3	3	3	3	3	18
33	4	4	4	4	4	5	25
34	4	4	4	3	4	3	22
35	3	3	3	3	3	3	18
36	3	3	3	3	3	3	18
37	4	4	4	4	4	4	24

38	5	3	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	5	4	4	4	4	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	3	3	3	3	20
43	4	4	4	4	4	3	23
44	4	4	4	3	3	3	21
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	3	4	4	4	23
48	4	5	4	4	4	2	23
49	4	4	4	2	3	2	19
50	5	5	4	4	4	4	26
51	3	2	3	3	3	3	17
52	3	3	3	2	2	3	16
53	3	4	5	2	2	3	19
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	3	3	3	3	20
56	5	4	4	3	4	4	24
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	5	4	4	4	3	24
60	4	2	3	3	3	3	18
61	5	5	5	5	5	5	30
62	3	4	3	3	3	2	18
63	5	5	5	5	5	5	30
64	5	4	4	5	4	5	27
65	4	4	3	3	3	3	20

66	4	4	3	3	3	3	20
67	5	4	2	4	4	4	23
68	4	4	3	3	3	3	20
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	3	4	4	4	4	23
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	4	5	4	5	5	28
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	5	4	4	5	26
76	3	4	5	5	3	5	25
77	4	4	3	3	4	4	22
78	5	4	4	4	4	4	25
79	4	4	4	4	5	4	25
80	5	4	5	5	5	5	29
81	4	4	4	4	4	5	25
82	3	3	4	4	4	4	22
83	3	3	3	4	4	4	21
84	3	3	3	4	3	3	19
85	4	3	3	3	3	3	19
86	5	4	4	4	4	4	25
87	5	4	3	3	3	3	21
88	4	4	4	4	3	3	22
89	4	3	3	4	3	3	20
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	5	4	4	4	4	25
92	5	4	4	4	5	4	26
93	5	4	4	4	4	5	26

94	4	4	4	3	3	3	21
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	4	3	4	22
97	4	5	5	5	4	4	27
98	4	4	4	5	4	4	25
99	4	5	3	4	4	4	24
100	4	5	4	4	4	5	26
101	5	4	4	4	3	3	23
102	4	4	4	4	4	4	24
103	4	4	4	5	5	5	27
104	4	5	4	4	4	4	25
105	5	5	5	5	5	5	30
106	5	4	4	4	4	4	25
107	4	4	3	3	3	3	20
108	5	4	3	3	3	3	21
109	4	4	4	3	3	3	21
110	4	4	4	4	4	3	23
111	5	4	4	4	4	5	26
112	4	4	4	4	4	4	24

## Lampiran 7

### HASIL PENGUJIAN DATA PENELITIAN

#### VARIABEL CITRA PERUSAHAAN (X1)

---

No	Uraian	S S	S T	RG	TS	ST S	SS	ST	RG	TS	STS
1	X1.1.1	32	62	18	0	0	29%	29%	16%	0%	0%
2	X1.1.2	16	58	37	1	0	14%	14%	33%	1%	0%
3	X1.2.1	26	67	15	3	1	23%	23%	13%	3%	1%
4	X1.2.2	41	57	13	1	0	37%	37%	12%	1%	0%
5	X1.3.1	16	76	17	3	0	14%	14%	15%	3%	0%
6	X1.3.2	20	67	25	0	0	18%	18%	22%	0%	0%
	<b>Mean</b>						22.5%	22.5%	18.6%	1.2%	0.1%

---

#### VARIABEL STORE ATMOSPHERE (X2)

---

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	X2.1.1	16	57	33	6	0	14%	51%	29%	5%	0%
2	X2.1.2	14	50	37	10	1	13%	45%	33%	9%	1%
3	X2.2.1	5	68	30	7	2	4%	61%	27%	6%	2%
4	X2.2.2	16	68	27	1	0	14%	61%	24%	1%	0%
5	X2.3.1	17	64	28	3	0	15%	57%	25%	3%	0%
6	X2.3.2	25	58	27	2	0	22%	52%	24%	2%	0%
7	X2.4.1	14	78	20	0	0	13%	70%	18%	0%	0%
8	X2.4.2	12	81	19	0	0	11%	72%	17%	0%	0%
	<b>Mean</b>						13.8%	54.3%	25.8%	3.7%	0.4%

---

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X3)

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	X3.1.1	31	68	11	1	1	27.7%	60.7%	9.8%	0.9%	0.9%
2	X3.1.2	22	73	14	3	0	19.6%	65.2%	12.5%	2.7%	0.0%
3	X3.2.1	13	69	26	3	1	11.6%	61.6%	23.2%	2.7%	0.9%
4	X3.2.2	20	68	22	1	1	17.9%	60.7%	19.6%	0.9%	0.9%
5	X3.3.1	14	71	24	1	2	12.5%	63.4%	21.4%	0.9%	1.8%
6	X3.3.2	27	65	18	1	1	24.1%	58.0%	16.1%	0.9%	0.9%
7	X3.4.1	23	69	18	1	1	20.5%	61.6%	16.1%	0.9%	0.9%
8	X3.4.2	21	81	9	1	0	18.8%	72.3%	8.0%	0.9%	0.0%
	<b>Mean</b>						18.9%	61.6%	17.0%	1.4%	0.9%

### VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	Y.1.1	22	76	14	0	0	19.6%	67.9%	12.5%	0.0%	0.0%
2	Y.1.2	15	77	18	2	0	13.4%	68.8%	16.1%	1.8%	0.0%
3	Y.2.1	14	66	31	1	0	12.5%	58.9%	27.7%	0.9%	0.0%
4	Y.2.2	11	66	32	3	0	9.8%	58.9%	28.6%	2.7%	0.0%
5	Y.3.1	11	68	31	2	0	9.8%	60.7%	27.7%	1.8%	0.0%
6	Y.3.2	15	60	34	3	0	13.4%	53.6%	30.4%	2.7%	0.0%
	<b>Mean</b>						13.1%	61.5%	23.8%	1.6%	0.0%



## DESKRIPSI DATA

RENSPONDEN	X1	X2	X3	Y
1	23	32	32	19
2	22	30	32	18
3	24	29	32	24
4	24	26	31	22
5	24	30	30	24
6	25	31	30	24
7	22	29	32	19
8	23	28	32	21
9	25	30	28	23
10	24	30	34	23
11	25	30	32	25
12	24	32	36	24
13	24	28	36	24
14	26	30	31	24
15	26	32	32	26
16	24	32	31	24
17	23	31	29	24
18	22	30	31	20
19	26	26	32	19
20	26	25	30	22
21	22	26	30	24
22	29	33	29	20
23	25	35	38	25

24	27	33	37	27
25	28	34	33	23
26	26	29	30	24
27	27	31	33	25
28	23	30	35	22
29	30	28	35	25
30	26	35	34	25
31	28	30	33	24
32	23	27	30	18
33	24	27	34	25
34	18	23	28	22
35	22	22	28	18
36	21	25	25	18
37	22	25	32	24
38	23	31	36	24
39	23	31	32	24
40	26	32	35	25
41	21	30	30	24
42	22	28	33	20
43	28	28	27	23
44	22	23	26	21
45	23	31	32	24
46	24	33	28	24
47	24	29	29	23
48	29	33	34	23

49	22	32	26	19
50	29	35	39	26
51	19	22	22	17
52	17	25	19	16
53	26	31	32	19
54	25	32	32	24
55	24	31	32	20
56	24	25	31	24
57	30	39	40	30
58	24	30	36	24
59	25	27	28	24
60	21	30	30	18
61	29	38	40	30
62	18	29	25	18
63	21	38	18	30
64	29	38	32	27
65	28	32	32	20
66	23	31	27	20
67	24	35	34	23
68	23	28	30	20
69	25	32	32	24
70	24	31	30	24
71	25	29	31	23
72	26	31	35	24
73	29	34	39	28

74	27	26	31	24
75	22	33	34	26
76	25	31	34	25
77	25	34	27	22
78	27	36	38	25
79	29	37	38	25
80	27	33	36	29
81	28	30	33	25
82	24	28	31	22
83	24	28	32	21
84	25	30	35	19
85	24	30	32	19
86	21	29	32	25
87	25	29	29	21
88	22	31	30	22
89	21	31	30	20
90	21	32	35	24
91	24	30	34	25
92	24	30	34	26
93	25	32	36	26
94	24	32	34	21
95	21	30	31	24
96	19	29	33	22
97	23	34	36	27
98	22	29	33	25

99	21	30	28	24
100	22	32	29	26
101	23	35	34	23
102	22	32	34	24
103	24	32	36	27
104	25	30	33	25
105	19	33	35	30
106	26	35	34	25
107	24	34	34	20
108	20	31	28	21
109	20	29	29	21
110	22	31	30	23
111	25	34	35	26
112	25	31	30	24

## UJI VALIDITAS

Variabel	Item	Correlation	Nilai Kritis	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	X1.1.1	0,603	0,3	Valid
	X1.1.2	0,620	0,3	Valid
	X1.2.1	0,674	0,3	Valid
	X1.2.2	0,699	0,3	Valid
	X1.3.1	0,724	0,3	Valid
	X1.3.2	0,685	0,3	Valid
	X2.1.1	0,675	0,3	Valid
	X2.1.2	0,652	0,3	Valid
	X2.2.1	0,589	0,3	Valid
	X2.2.2	0,729	0,3	Valid
Store Atmosphere (X2)	X2.3.1	0,718	0,3	Valid
	X2.3.2	0,679	0,3	Valid
	X2.4.1	0,475	0,3	Valid
	X2.4.2	0,564	0,3	Valid
	X3.1.2	0,735	0,3	Valid
	X3.2.1	0,634	0,3	Valid
	X3.2.2	0,685	0,3	Valid
	X3.3.1	0,681	0,3	Valid
	X3.3.2	0,727	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan (X3)	X3.4.1	0,740	0,3
X3.4.2		0,565	0,3	Valid
Y1.1		0,607	0,3	Valid
Y1.2		0,677	0,3	Valid
Y2.1		0,753	0,3	Valid
Y2.2		0,831	0,3	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y3.1	0,857	0,3	Valid
	Y3.2	0,820	0,3	Valid

## UJI REALIBILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X1	,749	> 0,6	Realibel
X2	,794	> 0,6	Realibel
X3	,840	> 0,6	Realibel
Y	,854	> 0,6	Realibel

## UJI NORMALITAS

	Unstandardized Residual	Keterangan
Test Statistic	0,089	
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200 <sup>c</sup>	Normal

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	0,683	1,465	
Store Atmosphere (X2)	0,732	1,366	Non
Kualitas Pelayanan (X3)	0,652	1,533	Multikolinieritas

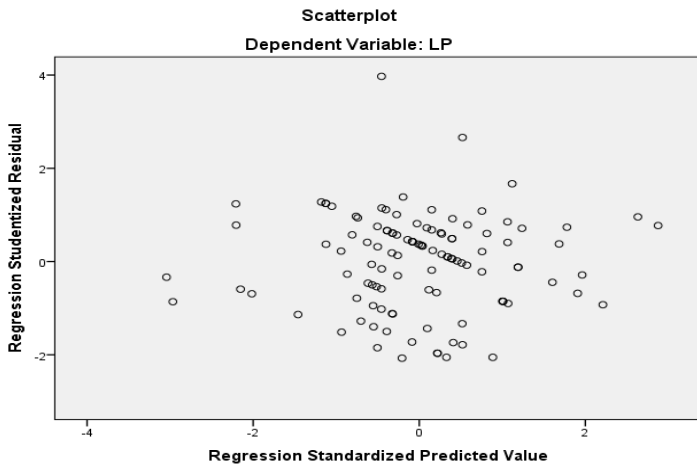
## UJI AUTOKORELASI

Model	Durbin-Watson
Regression	1,844

**Keterangan:**

- $\alpha$  = 0,05
- Dependent Variable = Loyalitas Pelanggan
- Jumlah Data (N) = 112 Responden

## UJI HETEROKEDASTISITAS





## UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized	t tabel	Sig.
	Coefficients		
	B		
Citra Perusahaan (X1)	,107	1,075	,285
Store Atmosphere (X2)	,327	4,153	,000
Kualitas Pelayanan (X3)	,211	2,887	,005
<p><b>Keterangan:</b></p> <p>Konstanta = 3,873</p> <p>R Square = 0,374</p> <p>N = 112 Responden</p> <p>Sig. = 0,05 (5%)</p>			

## UJI t

Variabel	t Hitung	Sig	Ket.
Citra Perusahaan (X1)	1,075	0,285	Tidak Signifikan
Store Atmosphere (X2)	4,153	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X3)	2,887	0,005	Signifikan

## UJI F

Variabel	F Hitung	Sig
Citra Perusahaan (X1), Store Atmosphere (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3)	21,550	0,000

## Lampiran 8

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

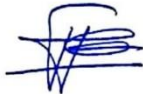
Pada Hari : Rabu

Tanggal : 5 Agustus

Tahun : 2020

Mengetahui,

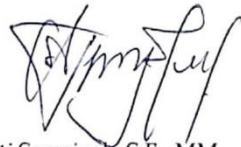
Dosen penguji I



Tony Susilo W. S.E., M.Pd.,M.SM

NPP: 0709494/DY

Dosen penguji II





Siti Samsiyah, S.E., MM

NPP:1511749/DY

## Lampiran 9

### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Anis Fa'ilah  
NIM : 161500243  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Pandawa<sup>99</sup> Bungah Gresik  
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Juli 2020  
Dosen Penguji : 1. Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM  
2.Siti Samsiyah, S.E., MM

No	Tanggal	Materi konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji 1	Penguji 2
1.	5 Agustus 2020	Latar belakang		
2.	5 Agustus 2020	Penambahan teori		
3.	5 Agustus 2020	Penjelasan indikator		
4.	5 Agustus 2020	populasi		
5.	5 Agustus 2020	Penulisan dan tabel		
6.	5 Agustus 2020	Kesimpulan		
7.	5 Agustus 2020	Penambahan Saran		

Mengetahui,

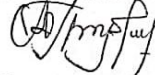
Dosen penguji I



Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494/DY

Dosen Penguji II



Siti Samsiyah, S.E., MM

NPP : 1511749/DY