

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *store atmosphere* dan loyalitas pelanggan di KFC Surya Sumantri Bandung, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan KFC Surya Sumantri Bandung. *Store atmosphere* meliputi *general exterior*, *general interior*, *store layout*, dan *interior display*. Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian di KFC Surya Sumantri lebih dari dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive* terhadap 100 sampel pelanggan. Selanjutnya pengumpulan data dilakukan dengan teknik survey menggunakan kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* KFC Surya Sumantri Bandung termasuk kategori baik, loyalitas pelanggan KFC Surya Sumantri Bandung termasuk kategori baik (tinggi). Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di KFC Surya Sumantri Bandung.

Kata-kata kunci: *store atmosphere* dan loyalitas pelanggan.



ABSTRACT

This research has purposed to determine how the store atmosphere and customer loyalty at KFC Surya Sumantri Bandung, and to determine the effect of store atmosphere on consumer loyalty at KFC Sumantri Surya Bandung. Store atmosphere in this study include general exterior, general interior, store layout and interior display. The sample was consumers who make purchases at KFC Surya Sumantri more than twice. Sampling technique used was purposive sampling of 100 samples of customers. Furthermore, the data collection was done by survey using questionnaire. Data analysis techniques in this study using simple regression analysis with SPSS. The results showed that store atmosphere at KFC Surya Sumantri Bandung has good category, and customer loyalty at KFC Surya Sumantri Bandung also has good category (high). Hypothesis test results prove that store atmosphere significantly influence consumer loyalty at KFC Surya Sumantri Bandung.

Key words: store atmosphere and customer loyalty.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 <i>Marketing Mix</i>	6
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	7
2.1.2.1 Sifat Fisik <i>Store Atmosphere</i>	12
2.1.2.2 Tujuan dan Pengaruh <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.3 Restoran	14
2.1.3.1 Desain Restoran	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.4.1 Definisi Loyalitas	19
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4.3 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4.4 Keuntungan Loyalitas Pelanggan	22
2.1.4.5 Menjaga Loyalitas Pelanggan	23
2.1.5 Keputusan Pembelian	24
2.1.5.1 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	25
2.1.6 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Penelitian	31
2.3 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek penelitian	32
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Operasional Variabel.....	33
3.2.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.2.2.1 Populasi dan Sampel.....	36
3.2.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.2.3 Sumber Data.....	37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.2.5 Teknik Pengolahan Data	38
3.2.6 Instrumen Penelitian.....	40
3.2.6.1 Uji Validitas	40
3.2.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.2.7 Metode Analisis Data	43
3.2.7.1 Analisis Regresi	43
3.2.7.2 Analisis Korelasi.....	44
3.2.7.3 Koefisien Determinasi	44
3.2.8 Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Hasil Data Profil Responden	47
4.1.1.1 Jenis Kelamin.....	47
4.1.1.2 Usia	48
4.1.1.3 Pekerjaan.....	48
4.1.1.4 Pernah Membeli Di KFC Surya Sumantri Lebih Dari 2 Kali	49
4.1.2 Hasil Tanggapan Responden Tentang <i>Store Atmosphere</i> ...	49
4.1.2.1 <i>General Exterior</i>	49
4.1.2.2 <i>General Interior</i>	51
4.1.2.3 <i>Store Layout</i>	55
4.1.2.4 <i>Interior Display</i>	56
4.1.3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan	58
4.1.4 Hasil Uji Validitas	60
4.1.5 Hasil Uji Reliabilitas	63
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	64
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	64
4.1.6.2 Uji Heteroskedastisitas	65
4.1.7 Metode Analisis Data	66
4.1.7.1 Regresi Linear Sederhana	66
4.1.7.2 Pengujian Hipotesis	68
4.1.7.4 Uji Koefisien Determinasi	69
4.2 Pembahasan.....	70

BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	109



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 4.1 <i>Scatter Plot</i> Data Penelitian	66



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian-Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3.2 Pemberian Kode untuk Jawaban Pertanyaan Tertutup	39
Tabel 3.3 Keterangan Nilai dari Skala	40
Tabel 3.4 Tingkat Keeratan Hubungan	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pernah Membeli Di KFC Surya Sumantri Lebih Dari 2 Kali.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang <i>General Exterior</i> Pernyataan 1..	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang <i>General Exterior</i> Pernyataan 2..	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang <i>General Exterior</i> Pernyataan 3..	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 1...	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 2...	51
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 3...	52
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 4...	52
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 5...	53
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 6...	53
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 7...	54
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> Pernyataan 8...	54
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang <i>Store Layout</i> Pernyataan 1.....	55
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang <i>Store Layout</i> Pernyataan 2.....	55
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang <i>Store Layout</i> Pernyataan 3.....	56
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang <i>Interior Display</i> Pernyataan 1 ...	56
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang <i>Interior Display</i> Pernyataan 2 ...	57
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang <i>Interior Display</i> Pernyataan 3 ...	57
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang <i>Interior Display</i> Pernyataan 4 ...	58
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan Pernyataan 1	58
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan Pernyataan 2	59
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan Pernyataan 3	59
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan Pernyataan 4	60
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas <i>General Exterior</i>	61
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas <i>General Interior</i>	61
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas <i>Store Layout</i>	62
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas <i>Interior Display</i>	62

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 63
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian 63
Tabel 4.33 Hasil Uji Normalitas 64
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 67
Tabel 4.35 *Model Summary* 69



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner.....	80
Lampiran B Skor Kuesioner	84
Lampiran C Profil dan Tanggapan Responden.....	95
Lampiran D Pengolahan Data.....	100

