

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine Store Atmosphere affects customer loyalty. Tests performed by spreading 200 questionnaires to the customers of Solaria Restaurant in Bandung, which is considered in compliance with the provisions to be analyzed. Characteristics used are easily observed characteristics such as gender, age, and had never visited the restaurant Solaria. The method of analysis used is a simple regression analysis and data collection methods used in the form of survey methods. This type of research used by researchers is a descriptive analysis and verification. Descriptive analysis is a type of research that aims to obtain a description of the characteristics of the variables (elements of store atmosphere and level of customer loyalty).

In this study, the authors performed a simple regression test using SPSS version 17, which stores the results of the regression test atmosphere of customer loyalty results $Y = 0.497 + 0.191 X$ with $\alpha \leq 0.05$. This can be seen from the adjusted R square is equal to 0.439 or 43.9% affect customer loyalty and the balance of 56.1% influenced by other factors.

Key words: *Store Atmosphere, Exterior, Interior, Store Layout, Display Interior*

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji *Store Atmosphere* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian dilakukan dengan menyebarkan 200 kuesioner kepada pelanggan dari Restoran Solaria di Bandung, yang dianggap telah memenuhi ketentuan untuk dianalisis. Karakteristik yang digunakan adalah karakteristik yang mudah diamati seperti jenis kelamin, usia, dan sudah pernah mengunjungi Restoran Solaria. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan metode pengumpulan data yang digunakan berupa metode survei. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif analisis dan verifikasi. Deskriptif analisis merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh diskripsi tentang ciri-ciri variabel (unsur-unsur *store atmosphere* dan tingkat loyalitas pelanggan).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji regresi sederhana dengan menggunakan SPSS versi 17, yang hasil uji regresi *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan memperoleh hasil $Y = 0,497 + 0,191x$ dengan $\alpha \leq 0,05$. Hal ini terlihat dari hasil adjusted R square adalah sebesar 0,439 atau 43.9% mempengaruhi loyalitas pelanggan dan sisanya sebesar 56.1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Store Atmosphere, Exterior, Interior, Store Layout, Display Interior.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI, PENGEMBANGAN HIPOTESIS, DAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	6
2.1.2 Elemen-elemen <i>Atmosphere</i>	7
2.1.3 <i>Exterior</i>	8
2.1.4 <i>General Interior</i>	12
2.1.5 <i>Store Layout</i>	15
2.1.6 <i>Interior Point of Purchase Display</i>	17
2.1.7 Loyalitas	17

	2.2	Pengembangan Hipotesis	25
	2.3	Model Penelitian	25
BAB III	METODE PENELITIAN		
	3.1	Populasi dan Sampel	26
	3.2	Teknik Pengambilan Sampel	27
	3.3	Teknik Pengumpulan Data	28
	3.4	Definisi Operasional Variabel	30
	3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	33
	3.6	Analisis Data Regresi Sederhana	34
BAB IV	ANALISI DAN PEMBAHASAN		
	4.1	Karakteristik Responden	36
	4.2	Uji Validitas	38
	4.3	Uji Reliabilitas	43
	4.4	Uji Regresi	44
	4.5	Uji Hipotesis	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN		
	5.1	Kesimpulan	48
	5.2	Implikasi Manajerial	49
	5.3	Keterbatasan dan Saran	49

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Piramida Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan	22
Gambar 2.2	Model Penelitian	25

DAFTAR TABEL

Tabel I	Definisi Operasional Variabel	30
Tabel II	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Mengunjungi Gerai	38
Tabel V	Pengujian Validitas <i>Exterior</i>	39
Tabel VI	Pengujian Validitas <i>Interior</i>	40
Tabel VII	Pengujian Validitas <i>Store Layout</i>	41
Tabel VIII	Pengujian Validitas <i>Display Interior</i>	42
Tabel IX	Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan	43
Tabel X	<i>Croanbach Alpha</i>	44
Tabel XI	Analisi Regresi <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Sampel Penelitian
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Regresi Sederhana