

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PIPE & BARREL DINE, DRINKS & CHILL DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Strata Satu

Oleh:

NAMA : KOMANG YASA

NPM : 01120140036



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2017**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa Komang Yasa
Nomor Pokok Mahasiswa 01120140036
Jurusan Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PIPE & BARREL DINE, DRINKS & CHILL DI SURABAYA”
adalah.

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 31 Juli 2017
Yang membuat pernyataan



(Komang Yasa)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PIPE & BARREL DINE, DRINKS & CHILL DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Komang Yasa
NPM : 01120140036
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Amelia S.E., RFP-I, M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Amelia S.E., RFP-I, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald S.T., M.M.



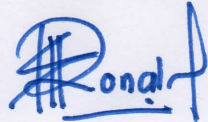
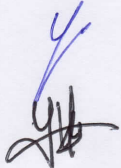
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 13 September 2017 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama.

Nama : Komang Yasa
NPM : 01120140036
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PIPE & BARREL DINE, DRINKS & CHILL DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari.

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr Ronald S T , M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	
Dr Yolanda Soedibyo, S.T., M.M.	sebagai Penguji	



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN
PIPE & BARREL DINE, DRINKS & CHILL DI
SURABAYA

Nama Mahasiswa : Komang Yasa
NPM : 01120140036
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Manajemen Hospitality

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.
Anggota : Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang terganteng, terkece & jaya di darat, laut dan udara yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, kasih sayang, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Miss Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang sangat membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya termasuk membantu proses perkuliahan saya di UPH Karawaci hal tersebut akan menjadi sulit tanpa Miss Amelia, serta selaku dosen pembimbing kedua yang sangat perhatian dan telah membantu dan memberikan saran-saran sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan di penelitian ini.
4. Mama, kakak, dan adik saya tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Tim Marketing Universitas Pelita Harapan Surabaya, Ce Felicia, Ce Yinna, Ce Dina, Ce Jessica, dan Ko Dimas yang selalu memberikan saya pencerahan ketika saya mengalami kegalauan dalam menghadapi magang maupun skripsi.
6. Teman-teman perhotelan Universitas Pelita Harapan Karawaci, Arron Chen, Julius Foe, Jupry, Wendy Torangga, Fristian Kurniawan, Nathania, Yulia, Florencia Irena, Cindy Valencia, Elvira, Desy Arisandy, Florencia Kurniawan yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya,

Komang Yasa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Bagi Pihak Pipe & Barrel	10
1.4.2 Bagi Peneliti	10
1.4.3 Bagi Kalangan Akademis.....	10
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	13
2.1.2 Tujuan dan Faktor-faktor <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.3 Elemen-elemen dari <i>Store Atmosphere</i>	16
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.5 <i>Store Loyalty</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24

2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh <i>Lighting</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.2 Pengaruh <i>Music Background</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.3 Pengaruh <i>Temperature</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.4 Pengaruh Aroma terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.5 Pengaruh <i>Sitting Layout</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.6 Pengaruh <i>Building Design</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Store Loyalty</i>	30
2.4 Model Penelitian	31
2.5 Bagan Alur Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5 Metode Analisis Data	41
3.5.1 Uji Reliabilitas	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Pipe & Barrel Dine, Drinks & Chill Surabaya	53
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Statistik Deskriptif	54
4.2.1.1 Karakteristik Responden	54
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.1.4 Tanggapan Responden	57
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	66
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Lighting</i>	66
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Music Background</i>	67
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Temperature</i>	68
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Aroma</i>	70

4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Layout Sitting</i>	71
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Building Design</i>	72
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
4.2.2.8	Penjelasan Responden terhadap <i>Store Loyalty</i>	74
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	75
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data	77
4.2.3.2	Evaluasi Outliers	78
4.2.3.2.1	Univariate Outliers	78
4.2.3.2.2	Multivariate Outliers	79
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	80
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>confirmatory factor analysis</i>)	81
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	81
4.2.3.4.1.1	Analisis Faktor Konfirmatori <i>Store Atmosphere</i>	81
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	83
4.2.3.4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Store Loyalty</i>	83
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	85
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i>	87
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	89
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H_1)	89
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H_2)	90
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H_3)	90
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H_4)	91
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H_5)	91
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H_6)	92
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 (H_7)	93
4.3	Pembahasan	93
BAB V	KESIMPULAN	104
5.1	Simpulan	104
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	104
5.1.1.1	Pengaruh <i>Lighting</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	104
5.1.1.2	Pengaruh <i>Music Background</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	105

5.1.1.3 Pengaruh <i>Temperature</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	106
5.1.1.4 Pengaruh <i>Aroma</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	107
5.1.1.5 Pengaruh <i>Layout Sitting</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	107
5.1.1.6 Pengaruh <i>Building Design</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	108
5.1.1.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Store Loyalty</i>	109
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	109
5.2 Implikasi	110
5.2.1 Implikasi Teoritis	110
5.2.2 Implikasi Manajerial	112
5.3 Rekomendasi	117
Daftar Pustaka	119

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk	44
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Antar Konstruk	45
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	46
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model	51
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Lighting</i>	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Music Background</i>	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Temperature</i>	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Aroma</i>	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Layout Sitting</i>	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Building Design</i>	63
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Store Loyalty</i>	65
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Lighting</i>	66
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Music Background</i>	67
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Temperature</i>	69
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Aroma</i>	70
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Layout Sitting</i>	71
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Building Design</i>	72
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Store Loyalty</i>	74
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Index</i>	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data	77
Tabel 4.22 Statistik Dekskriptif <i>Z-score</i>	79
Tabel 4.23 <i>Mahalanobis Distance</i>	80
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Store Atmosphere</i>	83

Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Loading <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Store Loyalty</i>	84
Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan	86
Tabel 4.27 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	87
Tabel 4.28 Uji <i>Reliability</i>	88
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis	89
Tabel 4.30 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Lighting</i>	96
Tabel 4.31 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Music Background</i>	97
Tabel 4.32 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Temperature</i>	98
Tabel 4.33 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Aroma</i>	99
Tabel 4.34 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Layout Sitting</i>	100
Tabel 4.35 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Building Design</i>	101
Tabel 4.36 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	101
Tabel 4.37 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Store Loyalty</i>	102
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	110
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Suasana <i>Outdoor</i> Pipe & Barrel	3
Gambar 1.2 Menu Pipe & Barrel	3
Gambar 1.5 Suasana <i>Indoor</i> Pipe & Barrel	8
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu	25
Gambar 2.2 Model Penelitian	31
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	43
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis of Lighting, Music Background, Temperature, Aroma, Layout Sitting, and Building Design</i>	82
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Customer Satisfaction and Store Loyalty</i>	84
Gambar 4.5 <i>Full Structural Model</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: KUESIONER	A-1
Lampiran B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
Lampiran C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
Lampiran D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)	D-1