

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA TOKO DAN
GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PONDOK DEGAN & MAGER
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**NAMA : PUTRI BUNGSAI
NIM : 3021311079**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA TOKO DAN
GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PONDOK DEGAN & MAGER
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**NAMA : PUTRI BUNGSAI
NIM : 3021311079**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



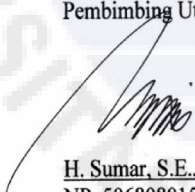
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

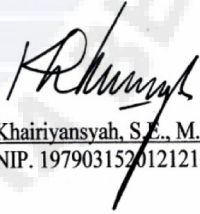
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Bung sai
NIM : 302 13 11 079
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang”

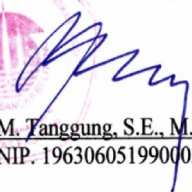
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015


Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunjuk, 07 Juli 2017
Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 1963060519900031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA TOKO DAN GAYA HIDUP
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PONDOK DEGAN &
MAGER PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Putri Bung sai
Nomor Induk Mahasiswa : 302 13 11 079

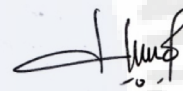
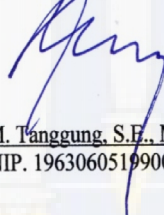
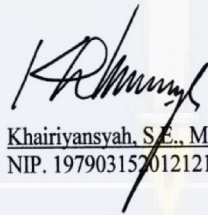
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Juli 2017 dan telah
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

Ketua Penguji

Anggota

Anggota



Khairiyansyah, S.E., M.M M. Tanggung, S.E., M.Si Christianingrum, S.Pd., M.M
NIP. 19790315012121005 NIP. 196306051990031004 NIP.198704022014042001

Balunijuk, 13 Juli 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007



M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang”**, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunujuk, 16 Juni 2017

Penulis,

Putri Bungsi



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Berbuat baiklah dahulu kepada orang lain, jangan berharap perkara balasannya. Yakinlah, apa yang kamu lakukan kepada orang lain akan di balas kepadamu di saat yang tepat. Ingat kata pepatah, apa yang kamu tanam sekarang maka itulah yang akan kamu tuai suatu saat nanti.

You were given this hard life because you are strong enough to face it. When someone say your dream is too big, you can say to him that his think is too small.

Live with passion today and everyday.

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

(Al-Ankabut:6)

“Jadilah perempuan tangguh. Yang ketika dikecewakan sedihnya tidak terlalu lama berlarut. Yang ketika terluka maka percaya Allah telah menyiapkan obatnya. Yang ketika putus asa tidak butuh waktu lama untuk bangkit. Jatuh itu pasti. Namun, bangkit adalah sebuah pilihan. Harapan itu selalu ada, jemputlah.”

(Seto Wibowo)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ✓ Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan jalan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
- ✓ Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Sodri & Ibu Solbiah) yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya karena tiada kata yang lebih indah dari lantunan do'a yang paling khusyuk selain do'a dari kedua malaikat tanpa sayapku yaitu orang tuaku tercinta.
- ✓ Untuk kedua kakakku tersayang beserta istri (Samson, Heri Kuswanto, Poniaty & Eka), tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian walaupun sering bertengkar namun hal itu menjadi warna-warni dalam hidupku yang tidak akan tergantikan, terima kasih atas bantuan moril maupun materil selama ini yang kalian berikan, hanya karya kecil inilah yang bisa kupersembahkan.
- ✓ Untuk keponakanku tersayang (Febby Ayunanda, Noah Akil Yahya & Afifa Nahda Rafanda) yang telah menjadi pengibur yang baik bagi saya walapun kadang sering menjengkelkan, semoga karya yang kecil ini bisa membuat kalian termotivasi untuk selalu menuntut ilmu.
- ✓ Dosen pembimbing utama saya Bapak H. Sumar, S.E., M.M yang telah memberikan ilmu dan sabar menuntun saya dalam menyusun skripsi ini.
- ✓ Dosen pembimbing pendamping saya Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M yang telah memberikan banyak ilmu dan sabar menuntun saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

- ✓ Dekan fakultas ekonomi Ibu Dr. Reniati, S.E., M.M yang telah menjadi pemimpin yang baik di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung ini.
- ✓ Ketua jurusan manajemen Bapak Tanggung, S.E., M.Si yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada saya.
- ✓ Sahabat-sahabat kecilku tercinta (Siti Noparia, Novelia Andika & Tria Andika), tanpa semangat dan dukungan kalian selama ini mungkin aku belumsampai di tahap ini. Terima kasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terima kasih untuk kenangan manis yang telah kita ukir selama ini. Terima kasih banyak telah menjadi sahabat terbaikku sedari kecil hingga saat ini.
- ✓ Kepada kakak-kakak kost (Yullianti & Ling-Ling Agustin) terima kasih ats semangat dan dukungan moril maupun materil yang kalian berikan kepada saya yang bersama-sama dalam tempat tinggal yang telah kita rasakan suka duka bersama, adek do'akan semoga kalian sukses dan cepat bertemu pendamping hidup.
- ✓ Sahabat kampusku tercinta MPRN (Nini Haryati, Muslihah, Novita Herlissha, Nurhasanah, Nurdiah Maulanda & Novianti Octavia) dan SELONG (Revina, Renita, Novi Rahayu, Nurul Ayu & Nurhayati), tanpa dukungan dan semangat dari kalian mungkin aku belum sampai ke tahap ini. Terima kasih atas kenangan manis baik suka maupun duka yang telah kita ukir bersama selama 3 tahun lebih ini, semoga kita sukses semua kedepannya, Aamiin Ya Rabbal'alaamiin.
- ✓ Teman-teman seperjuangan khususnya manajemen angkatan 2013.

- ✓ Alamamater tercinta yang menjadi kebanggaanku, Universitas Bangka Belitung.



ABSTRACT

Putri Bungsai, 302 13 11 079

The Influence of Product Quality, Store Condition, and Life Style to The Consumer Loyalty in Degan and Mager's Cottage Pangkalpinang

The background of this research is the important of product quality, store condition and life style to the consumer loyalty of consumer in Degan & Mager's Cottage Pangkalpinang. The aims of this research are to know and get the study about the influence of product quality, store condition, and life style to the consumer loyalty in Degan & Mager Cottage Pangkalpinang.

The approaches in this research in descriptive quantitative method. The research was done by visitors of Degan & Mager's Cottage Pangkalpinang with the respondents as much as 275 people. The technique which was used in doing the samples in nonprobability sampling with accidental sampling method. The data technique collection which was used in this research was interview, questionnaire, literature, and observation. The variable that were used are product quality (X_1), store condition (X_2), life style (X_3), and consumer loyalty (Y). The data analysis method which was used are descriptive quantitative analysis, validity and reliability, classical assumption test, multiple linear regression, test t , test F and determination coefficient test (R^2).

The research result to 275 respondents has shown that the independent variable of product quality (X_1) can be found t_{count} as much as $(2,949) > t_{table}$ $(1,9687)$ and significance is $0,003 < 0,05$. The variable of store condition (X_2) can be found t_{count} $(4,185) > t_{table}$ $(1,9687)$ and significance $0,000 < 0,05$. The variable of life style (X_3) can be found t_{count} $(4,997) > t_{table}$ $(1,9687)$ and significance $0,000 > 0,05$. So that the variable of product quality has influenced to consumer loyalty partially, store condition variable has influenced to consumer loyalty partially and life style variable has influenced to consumer loyalty partially. The test F result has shown that F_{count} as much as $(92,391) > F_{table}$ $(2,638)$ with significance is $0,000 < 0,05$, so H_0 is denied and H_a is accepted that means the independent variable (product quality, store condition, and life style) has influenced positive to dependent variable (consumer loyalty) together and simultaneously. The result of determination coefficient variable (R^2) has shown that Adjusted R square as much as $0,500$ or 50% which means the product quality, store condition, and life style has influenced consumer loyalty variable, and remains is 50% can be explained by other variable out of the research.

Keywords: Product Quality, Store Condition, Life Style, Consumer Loyalty



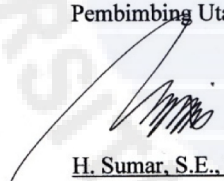
**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

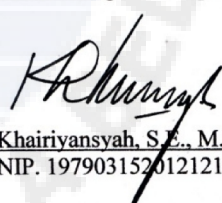
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Bungai
NIM : 302 13 11 079
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang”

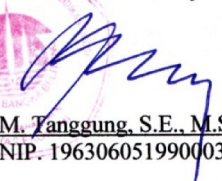
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015


Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunjuk, 07 Juli 2017
Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 1963060519900031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA TOKO DAN GAYA HIDUP
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PONDOK DEGAN &
MAGER PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Putri Bungsai
Nomor Induk Mahasiswa : 302 13 11 079

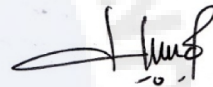
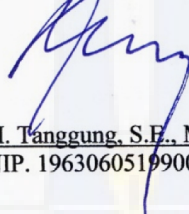
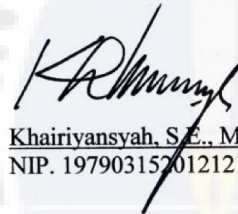
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Juli 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

Ketua Penguji

Anggota

Anggota



Khairiyansyah, S.E., M.M M. Tanggung, S.E., M.Si Christianingrum, S.Pd., M.M
NIP. 197903152012121005 NIP. 196306051990031004 NIP.198704022014042001

Balunjuk, 13 Juli 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007



M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP-196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang”**, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunujuk, 16 Juni 2017

Penulis,

Putri Bungsa



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Berbuat baiklah dahulu kepada orang lain, jangan berharap perkara balasannya. Yakinlah, apa yang kamu lakukan kepada orang lain akan di balas kepadamu di saat yang tepat. Ingat kata pepatah, apa yang kamu tanam sekarang maka itulah yang akan kamu tuai suatu saat nanti.

You were given this hard life because you are strong enough to face it. When someone say your dream is too big, you can say to him that his think is too small.

Live with passion today and everyday.

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

(Al-Ankabut:6)

“Jadilah perempuan tangguh. Yang ketika dikecewakan sedihnya tidak terlalu lama berlarut. Yang ketika terluka maka percaya Allah telah menyiapkan obatnya. Yang ketika putus asa tidak butuh waktu lama untuk bangkit. Jatuh itu pasti. Namun, bangkit adalah sebuah pilihan. Harapan itu selalu ada, jemputlah.”

(Seto Wibowo)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ✓ Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan jalan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
- ✓ Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Sodri & Ibu Solbiah) yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya karena tiada kata yang lebih indah dari lantunan do'a yang paling khusyuk selain do'a dari kedua malaikat tanpa sayapku yaitu orang tuaku tercinta.
- ✓ Untuk kedua kakakku tersayang beserta istri (Samson, Heri Kuswanto, Poniati & Eka), tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian walaupun sering bertengkar namun hal itu menjadi warna-warni dalam hidupku yang tidak akan tergantikan, terima kasih atas bantuan moril maupun materil selama ini yang kalian berikan, hanya karya kecil inilah yang bisa kupersembahkan.
- ✓ Untuk keponakanku tersayang (Febby Ayunanda, Noah Akil Yahya & Afifa Nahda Rafanda) yang telah menjadi pengibur yang baik bagi saya walapun kadang sering menjengkelkan, semoga karya yang kecil ini bisa membuat kalian termotivasi untuk selalu menuntut ilmu.
- ✓ Dosen pembimbing utama saya Bapak H. Sumar, S.E., M.M yang telah memberikan ilmu dan sabar menuntun saya dalam menyusun skripsi ini.
- ✓ Dosen pembimbing pendamping saya Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M yang telah memberikan banyak ilmu dan sabar menuntun saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

- ✓ Dekan fakultas ekonomi Ibu Dr. Reniati, S.E., M.M yang telah menjadi pemimpin yang baik di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung ini.
- ✓ Ketua jurusan manajemen Bapak Tanggung, S.E., M.Si yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada saya.
- ✓ Sahabat-sahabat kecilku tercinta (Siti Noparia, Novelia Andika & Tria Andika), tanpa semangat dan dukungan kalian selama ini mungkin aku belumsampai di tahap ini. Terima kasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terima kasih untuk kenangan manis yang telah kita ukir selama ini. Terima kasih banyak telah menjadi sahabat terbaikku sedari kecil hingga saat ini.
- ✓ Kepada kakak-kakak kost (Yullianti & Ling-Ling Agustin) terima kasih ats semangat dan dukungan moril maupun materil yang kalian berikan kepada saya yang bersama-sama dalam tempat tinggal yang telah kita rasakan suka duka bersama, adek do'akan semoga kalian sukses dan cepat bertemu pendamping hidup.
- ✓ Sahabat kampusku tercinta MPRN (Nini Haryati, Muslihah, Novita Herlissha, Nurhasanah, Nurdiah Maulanda & Novianti Octavia) dan SELONG (Revina, Renita, Novi Rahayu, Nurul Ayu & Nurhayati), tanpa dukungan dan semangat dari kalian mungkin aku belum sampai ke tahap ini. Terima kasih atas kenangan manis baik suka maupun duka yang telah kita ukir bersama selama 3 tahun lebih ini, semoga kita sukses semua kedepannya, Aamiin Ya Rabbal'alaamiin.
- ✓ Teman-teman seperjuangan khususnya manajemen angkatan 2013.
- ✓ Alamamater tercinta yang menjadi kebanggaanku, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Putri Bung sai, 302 13 11 079

The Influence of Product Quality, Store Condition, and Life Style to The Consumer Loyalty in Degan and Mager's Cottage Pangkalpinang

The background of this research is the important of product quality, store condition and life style to the consumer loyalty of consumer in Degan & Mager's Cottage Pangkalpinang. The aims of this research are to know and get the study about the influence of product quality, store condition, and life style to the consumer loyalty in Degan & Mager Cottage Pangkalpinang.

The approaches in this research in descriptive quantitative method. The research was done by visitors of Degan & Mager's Cottage Pangkalpinang with the respondents as much as 275 people. The technique which was used in doing the samples in nonprobability sampling with accidental sampling method. The data technique collection which was used in this research was interview, questionnaire, literature, and observation. The variable that were used are product quality (X_1), store condition (X_2), life style (X_3), and consumer loyalty (Y). The data analysis method which was used are descriptive quantitative analysis, validity and reliability, classical assumption test, multiple linear regression, test t , test F and determination coefficient test (R^2).

The research result to 275 respondents has shown that the independent variable of product quality (X_1) can be found t_{count} as much as $(2,949) > t_{table}$ $(1,9687)$ and significance is $0,003 < 0,05$. The variable of store condition (X_2) can be found t_{count} $(4,185) > t_{table}$ $(1,9687)$ and significance $0,000 < 0,05$. The variable of life style (X_3) can be found t_{count} $(4,997) > t_{table}$ $(1,9687)$ and significance $0,000 > 0,05$. So that the variable of product quality has influenced to consumer loyalty partially, store condition variable has influenced to consumer loyalty partially and life style variable has influenced to consumer loyalty partially. The test F result has shown that F_{count} as much as $(92,391) > F_{table}$ $(2,638)$ with significance is $0,000 < 0,05$, so H_0 is denied and H_a is accepted that means the independent variable (product quality, store condition, and life style) has influenced positive to dependent variable (consumer loyalty) together and simultaneously. The result of determination coefficient variable (R^2) has shown that Adjusted R square as much as 0,500 or 50% which means the product quality, store condition, and life style has influenced consumer loyalty variable, and remains is 50% can be explained by other variable out of the research.

Keywords: Product Quality, Store Condition, Life Style, Consumer Loyalty

ABSTRAK

Putri Bung sai, 302 13 11 079

Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas produk, suasana toko dan gaya hidup terhadap loyalitas konsumen yang ada pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat kajian tentang pengaruh kualitas produk, suasana toko dan gaya hidup terhadap loyalitas konsumen pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Pondok Degan & Mager Pangkalpinang dengan responden sebanyak 275 orang. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah nonprobability sampling dengan metode accidental sampling. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, kuesioner, kajian pustaka dan observasi. Adapun variabel yang digunakan yaitu kualitas produk (X_1), suasana toko (X_2), gaya hidup (X_3) dan loyalitas konsumen (Y). Metode analisis data yang digunakan analisis deskriptif kuantitatif, validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, Uji t, Uji F dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian terhadap 275 responden menunjukkan bahwa variabel independen kualitas produk (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar $(2,949) > t_{tabel}$ $(1,9687)$ dan signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Variabel suasana toko (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar $(4,185) > t_{tabel}$ $(1,9687)$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel gaya hidup (X_3) diperoleh t_{hitung} sebesar $(4,997) > t_{tabel}$ $(1,9687)$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen, variabel suasana toko berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen dan variabel gaya hidup berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen. Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar $(92,391) > F_{tabel}$ $(2,638)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen (kualitas produk, suasana toko dan gaya hidup) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (loyalitas konsumen) secara positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan Adjusted R Square sebesar 0,500 atau 50% yang berarti variabel kualitas produk, suasana toko dan gaya hidup mempengaruhi variabel loyalitas konsumen, sisanya 50% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Suasana Toko, Gaya Hidup, Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Puji dan syukur penulis panjatkan ats kehadirat Allah SWT atas semua berkah, rahmat dan karunia-Nya lah yang selalu dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman, Aamiin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan program S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak H. Sumar, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing utama dan Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing pendamping saya atas kesabaran dalam membimbing dan arahannya kepada saya selama penyusunan

skripsi. Selain itu, penulis juga menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan serta dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak M. Tanggung, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak H. Sumar, S.E., M.M selaku dosen pembimbing utama yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Seluruh pihak yang ada pada Pondok Degan & Mager Pangkalpinang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tuaku, kedua kakakku dan keponakan-keponakanku yang telah memberikan do'a dan motivasi dalam penelitian ini.

9. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2013.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua. Semoga Universitas Bangka Belitung dapat berkembang lebih maju sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Balunijuk, 16 Juni 2017

Penulis



Putri Bungsai

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Manajemen Pemasaran	15
2.2 Kualitas Produk	16

2.2.1	Pengertian Kualitas Produk	16
2.2.2	Atribut Produk	17
2.2.3	Tingkatan Produk	19
2.2.4	Dimensi Kualitas Produk	20
2.3	Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	23
2.3.1	Pengertian Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	23
2.3.2	Penciptaan Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	24
2.3.3	Dimensi Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	25
2.4	Gaya Hidup	27
2.4.1	Pengertian Gaya Hidup	27
2.4.2	Dimensi Gaya Hidup	28
2.5	Loyalitas Konsumen	30
2.5.1	Pengertian Loyalitas Konsumen	30
2.5.2	Manfaat Loyalitas Konsumen	31
2.5.3	Konsep Loyalitas Konsumen	33
2.5.4	Karakteristik Loyalitas Konsumen	34
2.6	Penelitian Terdahulu	36
2.7	Kerangka Pemikiran	39
2.8	Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Pendekatan Penelitian	48
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	49

3.3 Populasi dan Sampel	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	50
3.4 Jenis Data	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder	51
3.5 Teknik pengumpulan Data	52
3.5.1 Metode Wawancara	52
3.5.2 Metode Kuesioner	53
3.5.3 Kajian Pustaka	53
3.5.4 Metode Observasi	54
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Ukuran Variabel	54
3.6.1 Definisi Operasional	54
3.6.2 Pengukuran Variabel	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif	58
3.7.2 Uji Validitas	59
3.7.3 Uji Reliabilitas	60
3.8 Uji Asumsi Klasik	60
3.8.1 Uji Normalitas	60
3.8.2 Uji Multikolinearitas	61
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	62
3.8.4 Analisis Regresi Berganda	63

3.8.5	Pengujian Hipotesis	64
3.8.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1	Profil Singkat Pondok Degan & Mager Pangkalpinang ...	67
4.1.2	Struktur Organisasi Pondok Degan & Mager Pangkalpinang	68
4.2	Hasil Deskriptif Penelitian	68
4.2.1	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	68
4.2.2	Hasil Statistik Deskriptif	71
4.2.3	Rekapitulasi Deskriptif Variabel	94
4.3	Hasil Analisis Data	95
4.3.1	Uji Validitas	95
4.3.2	Uji Reliabilitas	96
4.4	Uji Asumsi Klasik	97
4.4.1	Uji Normalitas	97
4.4.2	Uji Multikolinearitas	98
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	99
4.4.4	Analisis Regresi Berganda	101
4.4.5	Uji T	103
4.4.6	Uji F	105
4.4.7	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	106
4.5	Pembahasan	107

4.5.1	Gambaran Umum Kualitas Produk, Suasana Toko, Gaya Hidup dan Loyalita Konsumen	107
4.5.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	111
4.5.3	Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Konsumen .	114
4.5.4	Pengaruh Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen ...	117
4.5.5	Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen	120
BAB V	PENUTUP	122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Saran	124
DAFTAR PUSTAKA		126

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Penjualan Pondok Degan & Mager Tahun 2016	4
Tabel I.2	Data Pengunjung Pondok Degan & Mager Tahun 2016	5
Tabel I.3	Daftar Menu Pondok Degan & Mager	6
Tabel I.4	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk, Suasana Toko dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Konsumen pada Pondok Degan & Mager	9
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel III.1	Definisi Operasional	55
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	57
Tabel III.3	Kategori Skala	59
Tabel IV.1	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Usia	69
Tabel IV.3	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel IV.4	Indikator Citra Cafe	71
Tabel IV.5	Indikator Kecepatan Layanan	72
Tabel IV.6	Indikator Cita Rasa Produk	73
Tabel IV.7	Indikator Aroma atau Bau Khas Produk	73
Tabel IV.8	Indikator Ketahanan Produk	74
Tabel IV.9	Indikator Produk Memiliki Umur Ekonomis yang Baik	75
Tabel IV.10	Indikator Tekstur atau Bentuk dari Produk	76
Tabel IV.11	Indikator Kebersihan atau Tampilan dari Produk	77
Tabel IV.12	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Produk ..	77

Tabel IV.13	Indikator Desain Eksterior Cafe	78
Tabel IV.14	Indikator Tempat Parkir	79
Tabel IV.15	Indikator Pencahayaan	80
Tabel IV.16	Indikator Rancangan Ruangan yang Menarik	81
Tabel IV.17	Indikator Pengelompokkan Jenis Barang	81
Tabel IV.18	Indikator Penempatan Produk	82
Tabel IV.19	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Suasana Toko	83
Tabel IV.20	Indikator Menghabiskan Waktu di Cafe	84
Tabel IV.21	Indikator Tempat Berkumpul	85
Tabel IV.22	Indikator Media Informasi	86
Tabel IV.23	Indikator Keinginan Pribadi	86
Tabel IV.24	Indikator <i>Trend</i>	87
Tabel IV.25	Indikator Rasa Makanan atau Minuman	88
Tabel IV.26	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Gaya Hidup	89
Tabel IV.27	Indikator Pembelian Ulang	90
Tabel IV.28	Indikator Kelengkapan Produk	90
Tabel IV.29	Indikator Memberi Informasi Positif	91
Tabel IV.30	Indikator Komitmen Kuat	92
Tabel IV.31	Indikator Pemakaian Rutin	93
Tabel IV.32	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Konsumen	93
Tabel IV.33	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	94
Tabel IV.34	Hasil Uji Validitas	95

Tabel IV.35	Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel IV.36	Hasil Uji Multikolinearitas	99
Tabel IV.37	Hasil Uji Glejser	100
Tabel IV.38	Hasil Analisis Regresi Berganda	101
Tabel IV.39	Hasil Uji T	103
Tabel IV.40	Hasil Uji F	105
Tabel IV.34	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Suasana Pondok Degan & Mager	8
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	40
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Pondok Degan & Mager Pangkalpinang	68
Gambar IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Gambar IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	97
Gambar IV.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	100



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Deskripti
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F Dan R^2
- Lampiran 9 Surat Izin Objek Penelitian
- Lampiran 10 Surat UPT Bahasa
- Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 Dokumentasi Foto