

**PENGARUH KEPUASAN TOKO, KUALITAS BARANG DAGANGAN,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS TOKO
(Studi Kasus pada Terang Bulan Manis Holland dan
Terang Bulan Manis 93 Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

ANDIKA PRAMANA
NIM: 2010210702

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

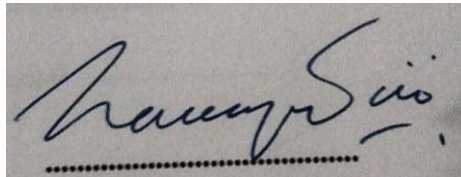
**PENGARUH KEPUASAN TOKO, KUALITAS BARANG DAGANGAN,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS TOKO
(Studi Kasus pada Terang Bulan Manis Holland dan
Terang Bulan Manis 93 Surabaya)**

Diajukan oleh:

ANDIKA PRAMANA
NIM: 2010210702

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 21 Oktober 2015

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is cursive and appears to read 'Harry Widyanoro'. Below the signature, there is a horizontal line of small dots.

Drs. Ec. Harry Widyanoro, M. Si.

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN TOKO, KUALITAS BARANG DAGANGAN,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS TOKO
(Studi Kasus pada Terang Bulan Manis Holland dan
Terang Bulan Manis 93 Surabaya)**

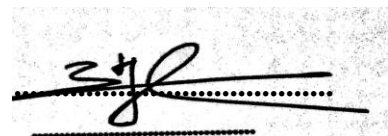
Disusun oleh:

ANDIKA PRAMANA
NIM: 2010210702

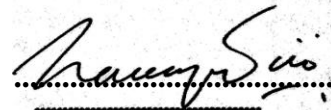
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 28 Agustus 2015

Tim Penguji

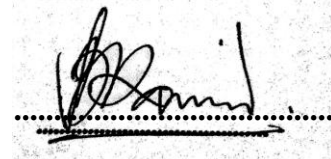
Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.



Sekretaris : Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si



Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andika Pramana
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 April 1992
N.I.M : 2010210702
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Toko, Kualitas Barang
Dagangan, Dan Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Toko (Studi Kasus pada Terang Bulan
Manis Holland dan Terang Bulan Manis 93
Surabaya)

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua program studi S1 Manajemen

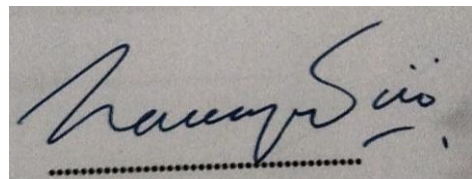
Dosen Pembimbing

Tanggal : 22 Oktober 2015

Tanggal : 21 Oktober 2015



Dr. Muazaroh, SE., M.T



Drs. Ec. Harry Widyantoro, M. Si.

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT atas karunia-Nya skripsi
Ini dapat terselesaikan dengan segala bantuan orang-orang tercinta.

Alhamdulillahirobbilalamin.

Untuk Papa H. Basunik, Mama Hj. Mey Suparni, Dek Della, dan Dek Rosalia

Terima kasih banyak sudah Support sampai saat ini, sampai tak bisa di

Ucapkan dan dituliskan disini. Always Be My EVERYTHING.

Pak Harry, Pak Basunik, Pak Ronny, Bu Sri Lestari, Bu Muazaroh, Bu Laila

Terima kasih banyak atas Ilmu yang diberikan, memberikan contoh

Yang mudah dipahami. Terima Kasih.

Untuk Dua Bidadariku

Wilda Okkarisma dan Raisa Andriana Terima Kasih buat semangat dan kasih

sayangnya **MMMMMMUUUUAAAACCCHHHH !!!!!!!!!!!**

Untuk Kawan-Kawan Ku dan Group Skripsi Kekinian

Bahlul Des Tek, Hendri Pencak Silat, Ahonk Kya-Kya, Putol useless, Eja Bli
Bali, Karina Pelat, Ayik Culun, che yun, Bumil Novia, Vetto Yang Sempet Putus
Asa, Si Lekong Adhief, Berewok Sholeh, Dancer Ridha Kalalo, Bunga Model,
Bunga Hijabers, Wa Onde2, Tacik Sintya, Yulanda Nu Skin, Yeyen Sarjana
Ndisi'i, Ria akik, Niken ayu Akik, Gisca Ayu, Rezki nur amalia, Faris, Rizal

ronggo, Giwik Gondrong, Totok Teroris, Hyda Gitaris, Ewik Sih Mata Merah,
Hockle, Bucex, Gobel, Ino, Babi, Debhe, Kiki, Ucrit, Paimo, Bombom, Dini,
Agnes, Cino, Icca, Amanda, Bolang, Ifud, Yusina, Kentung, Lola, Kepet, Keceng,
Gebret, Ahonk, Brentek, Penghuni Yakub and Sokeh Pub and Lounge, Rimas,
Reno, Maya Ratu, Kang Yusmar, Ulum Mbah Dukun, Om Cha-Cha, Warga
Pradah Kali Kendal, Gus Billy, Rhoma, Mas Sugeng.

“I DON’T HAVE FRIEND, BUT I HAVE FAMILY”

This is my FAMILY :

MAAF SEBESAR-BESARNYA apabila ada yang
belum tertulis Gak bakal aku lupakan. Terima Kasih banyak.

“SAMPAI BERJUMPA LAGI DENGAN KESUKSESAN YANG BAKAL KITA
RAIH UNTUK MENUNJUKAN SIAPA KITA”

Terima Kasih WIZ KHALIFA, KILLING ME INSIDE, RAISA ANDRIANA,
SNOOP DOG, GLENN FREDLY, TRIO LESTARI, dan VIDEO YOUTUBE atas
karyanya

Yang didengar sampai akhir penyelesaian skripsi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Toko, Kualitas Barang Dagangan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Toko (Studi Kasus Pada Terang Bulan Manis Holland Dan Terang Bulan Manis 93 Surabaya)”. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M. Si. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan sepenuh hati membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Ec Sri Lestari Kurniawati, M.S. selaku dosen wali
5. Bapak serta Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. yang telah mendidik dan membimbing penulis selama mengikuti kuliah.

6. Kedua orang tuaku, yang telah memberikan dorongan baik moril, materiil maupun spirituil untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Saudara-saudaraku semua, yang juga terus memberikan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Temanku semua di jurusan Manajemen angkatan 2009-2011 yang telah memberikan motivasi dalam pembuatan skripsi ini
9. Semua pihak terkait yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Surabaya, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Loyalitas Toko (<i>Store Loyalty</i>)	15
2.2.2 Kepuasan Toko (<i>Store Satisfaction</i>)	17
2.2.3 Kualitas Barang Dagangan (<i>Merchandise Quality</i>).....	19
2.2.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	22
2.2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	37
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Reliabilitas	38

3.9 Teknik Analisis Data	39
3.9.1 Analisis Deskriptif	39
3.9.2 Analisis Statistik	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	50
4.2 Analisis Data.....	52
4.2.1 Analisis Deskriptif	52
4.2.1.1 Deskripsi Jawaban Responden	52
4.2.1.2 Statistik Deskriptif.....	72
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi Berganda	91
4.2.6 Uji t (Uji Parsial).....	92
4.2.7 Uji F (Uji Simultan)	99
4.2.8 Uji Beda Independen.....	101
4.3 Pembahasan	103
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	109
5.3. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	36
Tabel 4.1	Status Responden	50
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.3	Usia Responden.....	51
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Toko (X ₁).....	53
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Barang Dagangan (X ₂).....	57
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Layanan (X ₃).....	63
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Toko (Y)	69
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis 93	83
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4.14	Hasil Uji Autokorelasi Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland.....	87
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis 93.....	87

Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland	88
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis 93	90
Tabel 4.18	Hasil Uji t	92
Tabel 4.19	Hasil Uji F Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland.....	99
Tabel 4.20	Hasil Uji F Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis 93...	100
Tabel 4.21	Hasil Uji Beda	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 1	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 1	13
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1	Grafik Hasil Analisis Uji Normalitas Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland	80
Gambar 4.2	Grafik Hasil Analisis Uji Normalitas Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis 93.....	81
Gambar 4.3	Grafik Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland	85
Gambar 4.4	Grafik Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland	86
Gambar 4.5	Kurva Uji t Untuk Variabel Kepuasan Toko (X_1) Pada Terang Bulan Manis Holland	93
Gambar 4.6	Kurva Uji t Untuk Variabel Kualitas Barang Dagangan (X_2) Pada Terang Bulan Manis Holland	94
Gambar 4.7	Kurva Uji t Untuk Variabel Kualitas Layanan (X_3) Pada Terang Bulan Manis Holland	95
Gambar 4.8	Kurva Uji t Untuk Variabel Kepuasan Toko (X_1) Pada Terang Bulan Manis 93	96
Gambar 4.9	Kurva Uji t Untuk Variabel Kualitas Barang Dagangan (X_2) Pada Terang Bulan Manis 93	97
Gambar 4.10	Kurva Uji t Untuk Variabel Kualitas Layanan (X_3) Pada Terang Bulan Manis 93	98
Gambar 4.11	Kurva Distribusi Uji F Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis Holland	100
Gambar 4.12	Kurva Distribusi Uji F Data Jawaban Responden Terang Bulan Manis 93	101

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Hasil Uji Beda Independen
- Lampiran 9 Tabel Nilai Kritis Korelasi Pearson
- Lampiran 10 Tabel Durbin Watson (DW), $\alpha = 5\%$
- Lampiran 11 Tabel Distribusi Nilai F (Alfa=5%)
- Lampiran 12 Tabel t

ABSTRACT

INFLUENCE OF STORE SATISFACTION, MERCHANDISE QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON STORE LOYALTY (Case Study on Terang Bulan Manis Holland and Terang Bulan Manis 93 Surabaya)

Andika Pramana

Student of Marketing Management

STIE Perbanas Surabaya

Email : andikapramana682@gmail.com

The purpose of this study is to analyze influence of store satisfaction, merchandise quality and service quality, partially and simultaneously to store loyalty at Terang Bulan Manis Holland and Terang Bulan Manis 93 Surabaya, also the differences between store loyalty on both of research object. The sample used in this research is 74 people in each research object. Data were analyzed by multiple linear regression analysis and independent sample t-test. The test results shown that store satisfaction has no significant impact on store loyalty. Merchandise quality and service quality has significant impact on store loyalty. Store satisfaction, merchandise quality and service quality simultaneously has significant impact on store loyalty. While from the different test known there is no significant difference between store loyalty at Terang Bulan Manis Holland and store loyalty at Terang Bulan Manis 93 Surabaya. This means overall, store loyalty at Terang Bulan Manis Holland relatively same as store loyalty at Terang Bulan Manis 93 Surabaya.

Keywords: *Store Satisfaction, Merchandise Quality, Service Quality, And Store Loyalty*