

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devie Meliah Handayani
NIM : 12190052
Jenjang : SI Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas
Konsumen Pada Usaha Salon Tiara Muslimah.

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Oktober 2016

Saya yang menyatakan,

Devie Meliah Handayani

NIM : 12190052



KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : *PENGARUH STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA USAHA SALON
TIARA MUSLIMAH
Ditulis oleh : Devie Meliah Handayani
NIM : 12190052

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E)

Palembang, Oktober 2016

Dekan,

Dr. Qodariyah Barkah, M.H.I

NIP. 197011261997032002

NOTA DINAS

**Kepada yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang**

Assalamu'alaikum wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA USAHA SALON TIARA MUSLIMAH**

Yang ditulis oleh:

Nama : Devie Meliah Handayani
NIM : 12190052
Program : S1 Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Pembimbing I,

Palembang, Oktober 2016
Pembimbing II

Rudi Aryanto, M.Si
NIP. 197501012006041001

Iceu Sri Gustiana, SS., MM
NIK. 140601101312

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(QS. Al-Insyirah : 5-8)

Ikhtiar itu perlu, tapi jangan sampai ikhtiar itu menggantikan posisi Tuhan.

(Ust. Yusuf Mansur)

Para pahlawan selalu menemukan celah dibalik kebuntuan, dan memiliki secerah cahaya harapan dibalik gelapnya kehidupan. Yang pertama mereka lakukan saat musibah itu datang adalah mempertahankan ketenangan.

(A.M)

Hidup ini memang tentang saya bukan tentang mereka. Namun manfaat diri bukan hanya untuk saya tapi juga untuk mereka.

(Tatic Han)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Orang tuaku*
- 2. Saudara-saudaraku*
- 3. Teman-temanku*
- 4. Para pendidikku*
- 5. Almamaterku*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Salon Tiara Muslimah Palembang . Yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Tiara Muslimah yang ada di Palembang. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif, teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik pengumpulan data yaitu angket (kuesioner) dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan penelitian sampel dengan 100 responden yaitu pelanggan Salon Tiara Muslimah. Selanjutnya data kuesioner dianalisis dengan menggunakan Regresi Linier Sederhana terdiri dari uji koefisien determinasi dan uji parsial serta uji normalitas.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Salon Tiara Muslimah. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($5,024 > 1,98447$) dengan taraf signifikan $<$ 0,05 yaitu 0,000. Adjusted R square (R^2) sebesar 0,205 atau 20,5%. Variabel *Store Atmosphere* baru mampu menerangkan variabel loyalitas konsumen sebesar 20,5% sementara sisanya 79,5% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Store Atmosphere* dan loyalitas konsumen

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA**

A. Huruf Konsonan

ا	=	‘	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	s	ص	=	\$	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	t	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	‘	ء	=	.
ذ	=	z	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Ta' Marbutah

1. Ta` marbutah sukun ditulis b contoh ditulis bi`ibadah.
2. Ta` marbutah sambung ditulis t contoh بعبدلة ربه ditulis bo1ibadaṭ
rabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (----) = a
- b. Kasrah (----) = i
- c. Dhammah (----) = u

2. Vokal Rangka

- a. () = ay
- b. (--) = iy
- c. () = aw
- d. (---) = uw

3. Vokal Panjang

- a. (----) = a
- b. (---) = i
- c. (----) = u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamariyahh contohnya : “ ” ditulis al-hamd.
2. Al syamsiyahh contohnya : “ ” ditulis al-naml.

E. Daftar Singkatan

- H = Hijriyah
- M = Masehi
- h. = halaman
- swt. = subhanahu wa ta`ala
- saw. = sall Allah `alaih wa sallam
- QS. = al-Qur`an Surat
- HR = Hadis Riwayat
- Terj. = terjemahan

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* kepada Allah SWT, serta limpahan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunianya berupa nikmat kesehatan, juga segala kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungna kita Nabi Muhammad SAW. atas izin Allah SWT, penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Usaha Salon Tiara Muslimah*”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Prof. Drs. H.M. Sirozi, MA., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Qodariyah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ulil Amri, Lc., M.H.I, selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam dan Juwita Anggraini, M.H.I, selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Islam.
5. Titin Hartini, SE, M.Si selaku Penasehat Akademik.
6. Rudi Aryanto, S.Si., M.Si. selaku Pembimbing utama, yang telah membantu dan memberikan saran-saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Iceu Sri Gustiana, SS. MM selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis hingga selesainya skripsi ini.
8. Kepada pihak Salon Tiara Muslimah Palembang yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua Orang tuaku tercinta, Abahku Hasan dan Mamakku Reni, yang telah memberikan dukungan baik itu moril maupun materil dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan doa terbaik.
10. Saudara-saudaraku tersayang, Kak Nasir, Yuk Nani, Teh Asnah, Kak Hendri, Aak Didi, Kak Boem, dan Aji yang telah memberikan doa dan motivasi agar penulis selalu memberikan yang terbaik untuk keluarga.
11. Sahabat-sahabatku D5EF2, Diana Fitriani, S.Pd, Eka Purwanti S.E.I, Nyimas Dewi Murnila Saputri, S.E dan Puput Andani yang telah membantu serta memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis.
12. Serta seluruh temanku EKI angkatan 2012 khususnya EKI 2, yang telah memberikan semangat serta dukungannya.

Atas semua bantuannya, mudah-mudahan itu semua bisa menjadi amal jariyah di sisi Allah SWT. Penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan ini, kepada Allah penulis mohon ampun. Dengan harapan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Oktober 2016

Penulis,

Devie Meliah Handayani
12190052

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
E. Orisinalitas Penelitian	10
F. Kontribusi Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritik	15
1. <i>Store Atmosphere</i>	15
a. <i>Exterior</i>	15
b. <i>General Interior</i>	17
c. <i>Layout</i>	19
d. <i>Interior Point of Interest Display</i>	20
2. Pemasaran dan Konsep Pemasaran	21
3. Loyalitas Konsumen	24
4. Jasa	28
5. Perbedaan Usaha Salon Muslimah dan Konvensional	33
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis	37

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Setting Penelitian.....	39
	B. Desain Penelitian	39
	C. Jenis dan Sumber Data	40
	1. Jenis Data.....	40
	2. Sumber Data	40
	D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
	1. Populasi Penelitian	41
	2. Sampel Penelitian	41
	E. Teknik Pengumpulan Data	42
	1. Kuesioner.....	43
	2. Wawancara	43
	F. Variabel-variabel Penelitian	44
	G. Instrumen Penelitian	45
	1. Uji Validitas	45
	2. Uji Reliabilitas.....	46
	3. Uji Asumsi Klasik	47
	a. Uji Normalitas	47
	b. Uji Multikolinearitas	47
	c. Heteroskedastisitas	48
	4. Analisis Regresi Linier Sederhana	49
	5. Pengujian Hipotesis.....	50
	a. Uji t (Parsial)	50
	b. Koefisien Determinasi (R^2)	51
	H. Teknik Analisis Data	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
	1. Setting Penelitian.....	53
	2. Keadaan Geografis	53
	3. Keadaan Demografis	53
	4. Sejarah Berdirinya Salon tiara Muslimah	54
	5. Visidan Misi Salon Tiara Muslimah	55
	B. Karakteristik Responden	56
	C. Analisis Data	59
	1. Analisis Statistik Deskriptif.....	59
	2. Uji Validitas	64
	3. Uji Reliabilitas.....	66
	4. Uji Asumsi Klasik	66
	a. Uji Normalitas	66
	b. Uji Multikolinearitas	68
	c. Heteroskedastisitas	68
	5. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	70
	6. Uji Hipotesis.....	71
	a. Uji T (Parsial).....	71

b. Uji Determinasi R^2	72
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73

BAB V KESIMPULAN

A. Simpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA78

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Frekuensi Kunjungan Member Salon Tiara Muslimah.....	6
Tabel 2.1	Klasifikasi Jasa.....	30
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.2	Kategori Penelitian.....	43
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	59
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Loyalitas</i>	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel.....	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.9	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.10	Hasil Uji T.....	72
Tabel 4.11	Hasil Uji R^2	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69