

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KONSUMEN JM SUKARAMI PALEMBANG



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyelesaian Strata 1
Ekonomi Syariah (SE) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

Rafenny Tindar

NIM: 1656200198

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG 2019



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Rafenny Tindar
Nim/Jurusan :1656200221 / Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Konsumen JM Sukarami Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatianya kami ucapkan terima kasih.

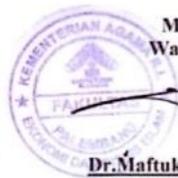
Palembang, Juni 2020

Penguji Utama

Penguji Kedua


Dr. Zainal Berlian, MM, DBA
NIP. 196203051991011003


Fernando Africano, SEL, M.Si
NIDN. 0229048703



Mengetahui
Wakil Dekan I


Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Rafenny Tindar
Nim/Jurusan : 1656200198 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Konsumen JM Sukarami Palembang
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal Pembimbing Utama : Prof. Maya Panorama M.Si Ph.D

t.t :

Tanggal Pembimbing Kedua : M. Junestrada Diem, S.E., M.Si

t.t :

Tanggal Penguji Utama : Dr. Zainal Berlian, MM.,DBA

t.t :

Tanggal Penguji Kedua : Fernando Africano, SEI., M.Si

t.t :

Tanggal Ketua : Dr. Titin Hartini, S.E., M.Si

t.t :

Tanggal Sekretaris : Dr. Chandra Zaki Maulana, MM

t.t :

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rafenny Tindar

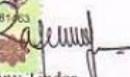
Nim : 1656200198

Jenjang : S1 Ekonomi Syariah

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

Palembang, Mei 2020

Saya yang menyatakan,


Rafenny Tindar
NIM. 1656200198



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

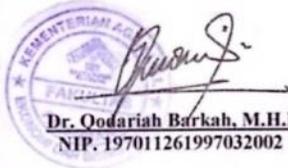
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai
Variabel *Intervening* pada Konsumen JM Sukarami Palembang
Ditulis oleh : Rafenny Tindar
Nim :1656200198

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

Palembang, juli 2020



Dr. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP. 197011261997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah
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 yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KONSUMEN JM SUKARAMI PALEMBANG

Yang tertulis oleh:

Nama : Rafenny Tindar
Nim : 1656200198
Program : S1 Ekonomi Islam

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, Maret 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Prof. Maya Panorama S.E., M.Si, Ph.D

M. Junestrada Diem, SE.,M.Si

NIP.197511102006042002

ABSTRAK

Loyalitas Pelanggan merupakan suatu tolak ukur tingkat pencapaian dari hasil kerja suatu perusahaan yang harus dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel eksogen yakni Kualitas Pelayanan, dan Suasana Toko terhadap variabel endogen yakni Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner dengan skala likert. Sampel yang digunakan sampel non probabilitas dengan menggunakan teknis penarikan sampel *purposive* yaitu sebanyak 170 Konsumen JM Sukarami Palembang

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Suasana Toko berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Suasana Toko tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, (5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (6) Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, (7) Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya

غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Ta' Marbutah

1. Ta' marbutah sukun ditulis b contoh **بِعِبَادَةٍ** ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbutah sambung ditulis **بِإِبْرَائِيلَ** ditulis bil'ibadati rabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

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

2. Vokal Rangka

- a. (اِي) = ay

b. (ي--) = iy

c. (او) = aw

d. (و---) = uw

3. Vokal Panjang

a. (ا-----) = a

b. (ي ---) = i

c. (و-----) = u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al qamariyah contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.

b. Al syamsiyah contohnya : “ النمل ” ditulisal-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.

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

PERSEMBAHAN

**Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Skripsi ini saya
dedikasikan kepada :**

- ❖ Ayahku dan Ibukku tersayang**
- ❖ Abangku Gumara Tindar**
- ❖ Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan**
- ❖ Pembimbing Terbaikku Ibu Maya Panorama M.si Ph.D
dan Bapak M. Junestrada Diem S.E., M.Si**
- ❖ Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
- ❖ Almamater Tercinta.**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah serta InayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen JM Sukarami Palembang”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Penulis menyadari bahwa penulisan sebuah skripsi atau karya ilmiah bukanlah pekerjaan yang mudah akan tetapi merupakan sebuah pekerjaan yang menuntut keseriusan, kejelian fikiran dan waktu yang banyak serta bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak, terutama penulis sampaikan kepada :

1. Kedua Orang Tuaku tersayang dan tercinta Ayahku dan Ibuku yang senantiasa mendoakan tiada henti dan senantiasa memberikan semangat dan kasih sayang, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. DRS. H. M. Sirozi, MA., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M. H. I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak DR. Rinol Sumantri, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

5. Ibu Disfa Lidian Handayani, M.E.I selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Raden Ayu Ritawati SE, M.H.I selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran selama masa perkuliahan.
7. Ibu Prof. Maya Panorama, M.Si, Ph.D selaku pembimbing utama dan Bapak M. Junestrada Diem S.E., M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi, arahan dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Bapak Dr. Dinnul Alfian Akbar S.E., M.Si dan Bapak Fernando Africano, SEI, M.Si yang telah memberikan motivasi, arahan dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik
9. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membekali berbagai pengetahuan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
11. Abangku Gumara Tindar yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta kasih sayang.
12. Sahabat-Sahabatku tercinta, Setri, Hana, Fia, Rahayu, teman-teman EKI 5 2016 lain dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, saran dan motivasi yang telah diberikan.

13. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan juga satu persatu.

Akhir kata dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi pembaca umumnya.

Palembang, Mei 2020

Rafenny Tindar

1656200198

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERMOHONAN PENJILIDAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
<u>DAFTAR ISI.....</u>	<u>xi</u>
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
<u>BAB 1 : PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Batasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	14
F. Sistematika Penulisan	15

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN

HIPOTESISError! Bookmark not defined.

A. Landasan Teori **Error! Bookmark not defined.**

1. Teori Perilaku Terencana (*Theory Of Planned Behaviour*)**Error! Bookmark not de**

2. Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

3. Suasana Toko **Error! Bookmark not defined.**

4. Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

5. Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

B. Peneliti Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

C. Pengembangan Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

D. Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB III : METODE PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Setting Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

C. Jenis dan Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Jenis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Populasi dan Sampel **Error! Bookmark not defined.**

1. Populasi..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

1. Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**

- 2. Dokumentasi **Error! Bookmark not defined.**
- F. Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknik Analisa Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Kualitas Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Structural Model (SEM) **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian .. **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Sejarah JM Sukarami **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Visi dan Misi Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**
- C. Uji Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- D. Frekuensi Data Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Konversi Skala dari Ordinal ke Interval**Error! Bookmark not defined.**
- F. Proses dan Hasil Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
- G. Uji Reliability dan Variance Extract. **Error! Bookmark not defined.**
- H. Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**
- I. Rekapitulasi Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- J. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V : PENUTUP**.....Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRANError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

1.1 Keluhan Konsumen JM Sukarami	6
1.2 <i>Research gap</i> Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .	7
1.3 <i>Research gap</i> Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	8
1.4 <i>Research gap</i> Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	8
1.5 <i>Research gap</i> Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	9
1.6 <i>Research gap</i> Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	10
2.1 Penelitian Terdahulu	21
3.1 Skala Pengukuran Likert	59
3.2 Definisi Operasional Variabel	60
3.3 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha	62
3.4 Model Persamaan Struktural	67
3.5 Model Pengukuran	67
3.6 <i>Goodness of Fit Indices</i>	74
4.1 Deskripsi Profil Responden berdasarkan Usia	79
4.2 Deskripsi Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.3 Deskripsi Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	81

4.4 Deskripsi Profil Responden berdasarkan Penghasilan/Uang saku	82
4.5 Deskripsi Profil Responden Berkunjung dalam satu bulan.....	83
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	85
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	88
4.8 Frekuensi Data Responden	89
4.9 Skala Ordinal ke Interval Variabel Kualitas Pelayanan	92
4.10 Skala Ordinal ke Interval Variabel Suasana Toko	93
4.11 Skala Ordinal ke Interval Variabel Loyalitas Pelanggan	94
4.12 Skala Ordinal ke Interval Variabel Kepuasan Pelanggan	95
4.13 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Pelayanan	98
4.14 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Suasana Toko	100
4.15 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kepuasan Pelanggan ..	101
4.16 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Loyalitas Pelanggan ...	103
4.17 <i>Assessment of Normality</i>	105
4.18 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Index</i> Tahap Awal	109
4.19 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Index</i> setelah Modifikasi Model	111
4.20 Uji <i>Reliability & Variance Extract</i>	113
4.21 <i>Regression Weight Structural Equation Modeling</i>	114

4.22 Rekapitulasi Hasil Penelitian	119
------------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	52
3.1 <i>Path Diagram</i>	66
4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Pelayanan	98
4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Suasana Toko	99
4.3 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kepuasan Pelanggan ...	101
4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Loyalitas Pelanggan	102
4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen dan Endogen .	104
4.6 Hasil Uji <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	108
4.7 SEM Setelah Modifikasi	110
4.8 Sobel Test X_1 terhadap Y melalui M	117
4.9 <i>Sobel Test</i> X_2 terhadap Y melalui M	118

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat ditandai dengan adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang diikuti dengan peningkatan jumlah konsumsi masyarakat terhadap barang dan jasa. Kemajuan teknologi dan informasi yang semakin berkembang menjadikan kebutuhan manusia ikut berkembang dan semakin beragam. Pada saat ini, kompetisi dalam dunia bisnis semakin ketat, pertumbuhan ekonomi dan perkembangan perusahaan diberbagai sektor maupun bidang yang semakin banyak dan bertambah didunia. Kebutuhan yang semakin beragam membuat perusahaan berlomba-lomba menciptakan produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar (konsumen). Untuk memenuhi kebutuhan tersebut perusahaan dituntut mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen agar tetap bertahan.¹

Kebutuhan manusia tersebut berkembang seiring dengan berbagai perubahan yang terjadi saat ini, terutama kondisi sosial ekonomi masyarakat. Semakin tinggi status sosial ekonomi masyarakat maka makin tinggi pula tuntutan terhadap kebutuhan

¹ Kumowal, Moniharapodan Tawas "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Atmosfir Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Matahari *Department Store* Manado Town Square. Jurnal EMBA, Volume 7, Nomor 4

hidupnya. Kondisi ini didukung dengan tingkat konsumsi masyarakat Indonesia yang sudah dikenal memiliki budaya konsumtif. Seiring dengan perkembangan jaman, mulai bermunculan perusahaan dalam bidang bisnis, salah satunya bisnis eceran/retail.²

Pada saat ini bisnis ritel telah mengalami perubahan, yaitu terjadi peralihan dari konsep toko-toko lokal yang independen atau toko-toko di jalan utama menjadi situasi toko berskala nasional dan internasional dalam bentuk pusat-pusat perbelanjaan yang modern seperti, supermarket, pasar swalayan, toko serba ada dan sebagainya.³ Seiring perkembangan zaman, masyarakat kini mulai tertarik untuk berbelanja di toko ritel modern seperti swalayan. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku konsumen, karena mulai tertarik untuk berbelanja di tempat yang mungkin dirasa lebih nyaman, selain itu atribut-atribut yang ditawarkan oleh pasar swalayan cukup menarik hati konsumen. Kehadiran berbagai peritel modern pada satu sisi sangat menggembirakan konsumen. Para peritel menawarkan berbagai hal positif antara lain kenyamanan saat berbelanja, keamanan, kemudahan, variasi produk yang semakin beragam, kualitas produk yang terus meningkat dan tentu saja harga produk yang menjadi lebih murah sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.⁴

Menurut pengamat ekonomi Faisal Basri, rontoknya sejumlah pusat perbelanjaan itu dikarenakan kurangnya manajemen strategi

³ Danang, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2015) hlm. 1

⁴ Irawati dan Edward, *pengaruh citra toko terhadap keputusan pembelian pada amanah swalayan rengel*, *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 2014, Vol. 2 No.2 hlm.2

dari perusahaan-perusahaan ritel tersebut di tengah lajunya perubahan perilaku berbelanja masyarakat. Selain itu, model bisnis yang tak bisa bersaing dengan pemain-pemain baru juga turut mendorong hal itu terjadi.⁵ Bagi bisnis ritel yang tidak siap untuk masuknya pendatang baru dengan penampilan yang lebih baik dan menarik, teknologi modern serta manajemen yang lebih baik maka kemungkinan besar akan kalah bersaing. Dalam pengelolaan bisnis ritel tidak sekedar hanya membuka toko dan mempersiapkan barang-barang yang lengkap, namun lebih dari itu. Pengelolaan bisnis ritel harus melihat dan mengikuti perkembangan teknologi pemasaran agar dapat berhasil dan mempunyai keunggulan bersaing.⁶

Pergeseran pola belanja pelanggan yang terdeteksi dari sejumlah studi yang dilakukan menunjukkan bahwa aktivitas belanja pelanggan tidak hanya dalam upaya memenuhi kebutuhan akan barang-barang keperluan hidup, namun lebih mengarah pada terpenuhinya kebutuhan untuk berekreasi dan berelasi.⁷ Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk bersaing secara kompetitif dalam hal menciptakan dan mempertahankan konsumen yang loyal. Untuk mencapai hal tersebut para pemasar harus menerapkan konsep pemasaran modern yang berorientasi pasar atau pelanggan karena mereka merupakan ujung tombak keberhasilan. Potensi pasar Indonesia yang cukup besar dan menguatnya usaha kelas kecil

⁵ <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3785103/ritel-berguguran-tanda-daya-beli-lesu>. "Ritel Berguguran Tanda Daya Beli Lesu". Diakses pada 07 Desember 2019

⁶ Danang Suntoyo, *Manajemen Bisnis Ritel* (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2015) hlm. 2

⁷ Danang Suntoyo, *Manajemen Bisnis Ritel* (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2015) hlm. 2

dan menengah telah menambah jumlah kelompok masyarakat yang memiliki gaya hidup berbelanja di ritel modern. Beberapa dimensi citra toko yang meliputi suasana toko, desain toko, keberagaman produk, kualitas layanan, dsb mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Salah satu pusat perbelanjaan atau pusat eceran yaitu JM (Jaya Masawan) Sukarami Palembang yang merupakan salah satu *department store* terbesar di Palembang. Mempunyai 6 cabang di Palembang dengan menjual produk-produk eceran seperti, pakaian, sepatu, alat elektronik, kosmetik, kebutuhan sehari-hari, dan lain-lain. Banyaknya kompetitor yang ada di Palembang seperti Palembang Icon, Palembang Square, International Plaza, Palembang Indah Mall, Palembang Trade Center, Opi mall, Ramayana, dan masih banyak lagi. mengharuskan JM Sukarami mampu menghadapi dan membuat para pelanggan agar tetap loyal, karena perusahaan membutuhkan loyalitas dari pelanggan guna meningkatkan penjualan atau laba dengan memberikan rasa kepuasan pada pelanggan berupa pelayanan yang baik serta suasana toko yang nyaman.

Menurut General Affair Manager JM Group, JM Group menghadirkan aplikasi belanja online namanya JM Shopping. Hadirnya JM Shopping untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan setia yang ingin berbelanja dengan mudah tanpa harus ke toko. Menurutnya, *e-commerce* memang banyak digandrungi masyarakat sehingga JM Group berinovasi menghadirkan JM Shopping ini yang bisa di download dengan mudah di App Store. Bahkan untuk menarik minat pelanggan JM Shopping memberikan

penawaran gratis ongkir (ongkos kirim) khusus wilayah Sumatera Selatan.⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada Manager JM Sukarami Palembang, setiap season akhir tahun atau mendekati Hari Raya Idul Fitri pihak JM Sukarami berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah beberapa karyawan. Karyawan yang dimaksud adalah karyawan season yang mana mereka hanya bekerja 1 bulan saja pada saat moment Hari Raya Idul Fitri atau akhir tahun saja, namun jika kerjanya bagus maka ditarik menjadi pegawai tetap oleh JM Sukarami. Penambahan karyawan ini dimaksudkan untuk mengatasi pelanggan yang membludak. Ditambah lagi, pihak JM Sukarami menambah jam operasional yang biasanya buka pukul 10:00 WIB – 22:00 WIB kini menjadi buka pukul 09:00 WIB – 23:00 WIB. Penambahan karyawan dan jam buka tutup toko bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelanggan agar pelanggan merasa puas dan menjadi loyal terhadap JM Sukarami.⁹

Dalam memeriahkan Idul Fitri dan tahun baru, JM Sukarami mendekorasi gedung dengan berbagai atribut yang menjadi ciri khas momen Idul Fitri dan Tahun Baru agar pelanggan yang berkunjung dapat merasakan momen tersebut ketika sedang berbelanja di JM Sukarami dan menambah daya tarik pengunjung untuk tetap berbelanja di JM Sukarami.¹⁰

⁸ <https://sumsel.tribunnews.com/2018/09/06/jm-group-mulai-lirik-e-commerce-belanja-pakai-aplikasi-jm-shopping-gratis-ongkos-kirim>di diakses pada 15 Desember 2019

⁹ Wawancara. Eko Susilo, Manager JM Sukarami. Tanggal 16 Desember 2019

¹⁰ Wawancara. Rudi, Desain Visual JM Sukarmi. Tanggal 16 Desember 2019

Desain toko ritel merupakan material penting untuk menciptakan suasana yang membuat pelanggan atau konsumen merasa betah di dalamnya. Desain toko ritel saat ini lebih bersifat *consumer led*. Pada intinya desain toko bertujuan memenuhi syarat fungsional serta menyediakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan sehingga mendukung terjadinya transaksi.¹¹

Adapun kelebihan dari JM Sukarami yaitu, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang cukup luas, dan parkir gratis, harga yang terjangkau, produk yang ditawarkan beragam, terdapat *ATM center*, dll. Akan tetapi, JM Sukarami mendapat beberapa keluhan dari konsumennya, antara lain dari segi kualitas pelayanan dan suasana toko.

Tabel 1.1
Keluhan Konsumen JM Sukarami¹²

No	Aspek Keluhan Konsumen	Keluhan Konsumen
1.	Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	1. Tidak tersedianya <i>foodcourt</i> sehingga menyulitkan pelanggan ketika hendak mencari makanan 2. Parkir yang terbatas, membuat konsumen kesulitan memarkirkan kendaraan roda 4 nya sehingga membuat konsumen terpaksa memarkirkan kendaraannya di bahu

¹¹ Danang, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2015) hlm. 206

¹² JM Sukarami Palembang, "Ulasan Pengunjung JM Sukarami" diakses pada 08 Desember 2019 <https://www.google.com/search?q=jm+sukarami+palembangSgA>.

		<p>jalan yang membuat sering terjadinya kemacetan.</p> <p>3. Lift yang tersedia hanya untuk pelanggan yang hendak turun saja</p>
2.	Kualitas Pelayanan	<p>1. Terjadinya antrian panjang di kasir supermarket setiap awal bulan dikarenakan pengunjung bertambah namun pelayanan kasir cukup lamban</p> <p>2. <i>Trolley</i> tidak boleh dibawa ke parkiran sehingga menyulitkan pelanggan yang membawa banyak belanjaan</p> <p>3. Toilet dan musholah yang kurang terjaga kebersihannya</p>

Sumber : Ulasan Pengunjung JM Sukarami 1 tahun terakhir

Kenyamanan dan keamanan yang kurang baik membuat konsumen tidak puas dan kurang loyal terhadap JM Sukarami. Dengan adanya keluhan-keluhan dari konsumen, diharapkan pihak JM Sukarami mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana toko sehingga konsumen merasa puas dan nantinya akan mempengaruhi pelanggan yang loyal.

Penelitian ini didukung oleh Research Gap yaitu :

Tabel 1.2

Research Gap

Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

	Peneliti	Hasil
	1. Melysa	Menunjukkan adanya

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan	Elizabeth Pongoh (2013) 2. Wahyu Agung 3. Shita Pandu	pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan
	1. Sri Wahyuni 2. Sadi 3. Rachmad Hidayat	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan

Sumber: dikumpulkan dari berbagai sumber

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang diteliti oleh Melysa, Wahyu dan Shita menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Sri, Sadi, Rachmad menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Tabel 1.3

Research Gap

Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan

	Peneliti	Hasil
Suasana Toko terhadap Loyalitas	Wiji Sicily dan Erna	Terdapat hubungan yang positif antara

Pelanggan		suasana toko dengan loyalitas pelanggan
	Endang dan Lisytorini (2013)	Suasana toko tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Sumber: di kumpulkan dari berbagai sumber

Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan yang di teliti oleh Wiji Sicily dan Erna menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Suasana Toko dengan Loyalitas Pelanggan. Hal ini bertentangan dengan penelitian Endang dan Lisytorini yang menunjukkan bahwa Suasana toko tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Tabel 1.4

Research Gap

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

	Peneliti	Hasil
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Dwi Aryani 2. Rachmad Hidayat 3. Moch Syaepul Mukarom	Terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
	Viona Apriliya Nurul Qomariyah	Tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap

		kepuasan pelanggan
--	--	--------------------

Sumber: dikumpulkan dari berbagai sumber

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang diteliti oleh Dwi Aryani, Rachmad Hidayat, Moch Syaepul Mukarom menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini bertentangan dengan penelitian Viona Apriliya dan nurul Qomariyah menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 1.5
Research Gap
Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan

	Peneliti	Hasil
Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	Euis Heryati (2015)	Adanya pengaruh yang signifikan antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan
	Lili Harlina Putri (2014)	Suasana toko tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber: dikumpulkan dari berbagai sumber

Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan yang diteliti oleh Euis Heryati menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini

bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lili Herlina Putri yang menunjukkan bahwa Suasana Toko tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 1.6
Research Gap
Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan

	Peneliti	Hasil
Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	Asmai dan Zhafiri	Kepuasan konsumen berpengaruh secara positif terhadap loyalitas konsumen
	Robby Dharma	Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

Sumber: dikumpulkan dari berbagai sumber

Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas yang diteliti oleh Asmai dan Zhafiri menunjukkan bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh secara positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini bertentangan dengan penelitian Robby Dharma yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, banyak hubungan yang terjadi dan melihat pentingnya kualitas pelayanan, suasana toko, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Konsumen JM Sukarami Palembang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Bagaimana Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan?
4. Bagaimana Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan?
5. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan?
6. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variable Intervening?
7. Bagaimana Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengertian yang timbul tidak terlalu luas maka penelitian ini dibatasi hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Konsumen JM Sukarumi Palembang

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang
6. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang
7. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap hubungan antara Suasana Toko dan Loyalitas Pelanggan pada konsumen JM Sukarami Palembang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Bagi penulis sendiri dengan adanya penelitian ini dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan dan membandingkannya dengan yang ada di lapangan.
2. Bagi Objek Peneliti
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengalaman kualitas pelayanan, suasana toko, dan kepuasan

pelanggan terhadap loyalitas pelanggan oleh perusahaan JM Sukarami

3. Bagi pengembangan keilmuan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa dan penelitian lebih lanjut yang melakukan penelitian serupa.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan dari permulaan hingga akhir isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa bagian antara lain ialah pendahuluan atau latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Suatu bab yang menjelaskan tentang landasan teori dalam penelitian yaitu mengenai Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab berisi tentang jenis penelitian metode penelitian, objek, jenis dan sumber, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab berisi tentang hasil analisis data dari pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Penutup yaitu berupa kesimpulan dari hasil yang dilakukan dan saran-saran yang mungkin berguna bagi peneliti di masa yang akan datang.