

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG  
DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cikarang Selatan)**

**SKRIPSI**



**OLEH :  
RULI PARWATI  
NIM : 112011293**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG  
DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cikarang Selatan)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

**SKRIPSI**



**OLEH :**  
**RULI PARWATI**  
**NIM : 112011293**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Ruli Parwati

NIM : 112011293

Judul Proposal Skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimoderasi Dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Mie Gacoan Cikarang Selatan)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 4 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,



**Andrianto Prasetya Nugroho S.E., M.M**  
0424069301

SKRIPSI

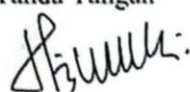
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMODERASI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cikarang Selatan)**

Dipersiapkan Dan Disusun Oleh:  
Ruli Parwati  
112011293

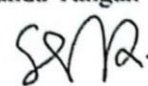
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jum'at, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji,  
Etty Zuliawati Zed, S.E., M.M  
NIDN: 0416077402

Tanda Tangan  


Anggota Penguji,  
Sesri Sellina, S.E., M.M  
NIDN: 0419088109

Tanda Tangan  


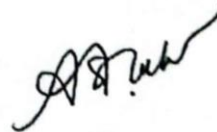
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc  
NIDN: 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M  
NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ruli Parwati  
NIM : 112011293  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasi sebelumnya atau sebagai bahan yang pernah diajukan gelar atau Ijazah pada Universitas Pelita Bangsa atau perguruan tinggi lainnya. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi Akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Pelita Bangsa. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dalam kondisi sadar dengan tidak adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 4 Agustus 2024



Ruli Parwati

NIM: 112011293

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.”

(QS At-Taubah : 40)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan dirinya sendiri.”

(QS Ar-Rad 11)

Dengan penuh rasa syukur saya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada :

1. Bapak Parwoto dan Ibu Ponirah kedua orang tua saya tercinta. Terima kasih atas segala do'a, dukungan, nasehat dan pengorbanan baik moril atau materi yang diberikan selama ini.
2. Kakak kandung saya Rubi Lestari, Lisa Wahyuni, Awan Kartika, Mega Lalita, Sukma Monitensia dan adik kandung saya Tika Kusuma, yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
3. Sahabat penulis Ari Puji Astuti, terima kasih telah menjadi sahabat terbaik penulis yang selalu mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis sampai saat ini.
4. Someone yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan sebagai motivasi terbaik penulis.
5. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa khususnya kepada Kelas B5 Reguler Malam, KKN Desa Jatibaru. Terima Kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa kuliah.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi Kepuasan Pelanggan”** (Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cikarang Selatan). Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan agar bisa Menyusun skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Andrianto Prasetya Nugroho S.E., M.M selaku Pembimbing Utama Skripsi yang telah membimbing meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan saran, tauladan serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir.H. Moh. Mardiana., MM., PHD, selaku Ketua Yayasan Pelita Bangsa
4. Bapak Hamzah Muhammad M., SKM., M.m selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
5. Ibu Dr. Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E., M.Sc dan Erina Rulianti SIP., MM. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.
6. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukurangan moril maupun materil terhadap penulis.

7. Bapak Dr. Rahmat Hidayat., S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, menganugraahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Orangtua saya yang telah membesarkan, mendidik, serta mendoakan saya dengan penuh kesabaran. Semoga Allah SWT membalas semua kasih sayang yang telah mereka berikan kepada saya.
10. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat sangat terbuka terhadap kritik serta saran yang diberikan. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 4 Agustus 2024

Penulis,

Ruli Parwati



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	8
2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Pengertian Suasana Toko .....	10
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.3 Hipotesis .....	19
2.4 Model Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.1.1 Toko dan Waktu Penelitian .....	26
3.2 Kerangka Konsep.....	26
3.2.1 Desain Penelitian .....	26
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
3.3.1 Pengukuran Variabel.....	33
3.4 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Jenis, Sumber, Dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Jenis Data .....	35
3.5.2 Sumber Data.....	35
3.5.3 Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis Data .....	36
3.6.1 Uji Instrumen.....	36
3.6.2 Uji Normalitas .....	38

3.6.3 CFA.....	38
3.6.4 Uji Keseluruhan Model.....	39
3.7 Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian Mie Gacoan .....	42
4.2 Karakteristik Responden .....	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	46
4.3 Statistik Deskriptif .....	47
4.3.1 Uji Validitas .....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.3.3 Uji Keseluruhan Model.....	56
4.4 Uji Hipotesis .....	57
4.5 Pembahasan Uji Hipotesis .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>68</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Permintaan Mie Instan Di Dunia 2018-2022 .....	1
Tabel 3. 1 Uraian Kegiatan .....	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 3 Tabel Kuesioner .....	35
Tabel 3. 4 Kecocokan Model .....	39
Tabel 4. 1 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 2 Responden Penelitian Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4. 3 Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4. 4 Responden Penelitian Berdasarkan Penghasilan.....	46
Tabel 4. 5 Ukuran Kuesioner Model Pengukuran Kualitas Layanan .....	49
Tabel 4. 6 Ukuran Kuesioner Model Pengukuran Suasana toko .....	50
Tabel 4. 7 Ukuran Kuesioner Model Pengukuran Customer Loyalty .....	52
Tabel 4. 8 Ukuran Kuesioner Model Pengukuran Customer Satisfaction .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Suasana Toko.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4. 13 Kecocokan Model.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis .....	58
Tabel 4. 15 Besar Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	23
Gambar 3. 1 Desain Penelitian .....	27
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	44
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	46
Gambar 4. 5 Confirmatory Factor Analysis Kualitas Layanan .....	48
Gambar 4. 6 Confirmatory Factor Analysis Kualitas Layanan .....	48
Gambar 4. 7 Confirmatory Factor Analysis Suasana toko.....	49
Gambar 4. 8 Confirmatory Factor Analysis Suasana Toko .....	50
Gambar 4. 9 Confirmatory Factor Analysis Loyalitas Pelanggan.....	51
Gambar 4. 10 Confirmatory Factor Analysis Loyalitas Pelanggan.....	51
Gambar 4. 11 Confirmatory Factor Analysis Customer Satisfaction .....	52
Gambar 4. 12 Confirmatory Factor Analysis Kepuasan Pelanggan.....	53
Gambar 4. 13 Uji Keseluruhan Model Struktural.....	56
Gambar 4. 14 Uji Hipotesis Output Lisrel .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Gambar Suasana Toko Mie Gacoan Cikarang Selatan .....	69
Lampiran 2 Lembar Kuesioner .....	70
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Kuisisioner .....	75
Lampiran 4 Penelitian Terdahulu .....	95
Lampiran 5 Hasil Olah Data Lisrel.....	1099

***The Effect Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Loyalty  
Moderated By Costomer Satisfaction  
(Case Study On Gacoan Noodle Cikarang Selatan)***

Ruli Parwati<sup>1</sup>  
Andrianto Prasetya Nugroho<sup>2</sup>

***Abstract***

*Mie Gacoan is one of the Spicy Noodles that is popular with the community in South Cikarang District, Bekasi Regency. With the concept of a modern dining place at an affordable price, the presence of "Mie Gacoan" has gained extraordinary recognition in every market where "Mie Gacoan" serves tens of thousands of customers every month. Loyalty is a customer's commitment to persist deeply to subscribe or repurchase a selected product or service consistently in the future, even though the influence of the situation and marketing efforts have the potential to lead to behavior changes (Hurriyati, 2005:130) in (Widjaja et al., 2019). The purpose of this study is to find out the influence of service quality and Store Atmosphere on customer loyalty moderated by customer satisfaction. The research method carried out was quantitative by distributing questionnaires to 200 respondents which then collected and tested for feasibility with LISREL. The results of the feasibility test found that 2 hypotheses were rejected, namely and 3 hypothesis was accepted.*

*Keywords: Mie Gacoan, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

- 1) Ruli Parwati
- 2) Andrianto Prasetya Nugroho

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMODERASI KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cikarang Selatan)**

Ruli Parwati<sup>1</sup>  
Andrianto Prasetya Nugroho<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Mie Gacoan menjadi salah satu Mie Pedas yang digemari masyarakat di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi. Dengan konsep toko makan yang modern dengan harga yang terjangkau, kehadiran “Mie Gacoan” telah mendapatkan pengakuan yang luar biasa di setiap pasar dimana “Mie Gacoan” melayani puluhan ribu pelanggan setiap bulannya. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan atau melakukan pembelian kembali produk atau layanan yang dipilih secara konsisten di masa depan, meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan perubahan perilaku (Hurriyati, 2005:130) dalam (Widjaja et al., 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan suasana toko terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimoderasi Kepuasan Pelanggan. Metode Penelitian yang dilakukan yakni kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner terhadap 200 responden yang selanjutnya data tersebut dikumpulkan dan diuji kelayakannya dengan LISREL. Hasil pengujian kelayakan ditemukan bahwa 2 hipotesa ditolak yaitu dan 3 hipotesa di terima.

Kata Kunci : *Mie Gacoan, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

- 1) Ruli Parwati
- 2) Andrianto Prasetya Nugroho