

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
RESTORAN MC DONALD'S
(Studi Kasus Konsumen Mc Donald's di Buaran Jakarta Timur)**

***THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE AND LOCATION ON
CONSUMER LOYALTY IN
MC DONALD'S RESTAURANT
(Case Study Mc Donald's Consumers in Buaran, East Jakarta)***

Oleh:

Novi Puspita Dewi

2018410139

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2023

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTORAN
MC DONALD'S**

(Studi Kasus Konsumen Mc Donald's di Buaran Jakarta Timur)

**THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE AND LOCATION
ON CONSUMER LOYALTY IN MC DONALD'S
RESTAURANT**

(Case Study Mc Donald's Consumers in Buaran, East Jakarta)

Oleh

Novi Puspita Dewi

2018410139

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada.
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal tertera dibawah ini
Jakarta, 03 Juli 2023

Dr. Firsan Nova, S.E.,M.Si

Pembimbing

Drs. Fauzi Baisyir, MM

Penguji I

Resa Nurlaela Anwar, SE, MM

Penguji II

Dr. Firsan Nova, S.E.,M.Si

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si

Ketua Program Studi

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Novi Puspita Dewi

NIM : 2018410139

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Mc Donald’s (Studi Kasus Konsumen Mc Donald’s di Buaran Jakarta Timur) Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 03 Juli 2023

Mengetahui,

Menyetujui,

Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E.M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Firsan Nova., SE.MM
Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novi Puspita Dewi

NIM : 2018410139

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul *Pengaruh Store Atmosphere dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Mc Donald's (Studi Kasus Konsumen Mc Donald's di Buaran Jakarta Timur)* yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova., SE.MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak kesesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 03 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,


Novi Puspita Dewi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh *Store Atmosphere* dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Mc Donald's. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 100 responden yang mengkonsumsi Mc Donald's di Buaran Jakarta Timur minimal dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus proporsi tak terduga. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Store Atmosphere* dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikan (0,000) lebih kecil dari taraf probabilitas (α) = 0,05. Adapun rumus persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 12,792 + 0,372 X_1 + 0,389 X_2$, dari persamaan tersebut yang artinya arah pengaruhnya positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan tingkat Loyalitas pelanggan. Variabel *Store Atmosphere* secara parsial/sebagian mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan Uji t dengan nilai probability/signifikan $0,000 < 0,05$. Dan variabel Lokasi secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan uji t dengan nilai *probability/signifikan* $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Lokasi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of store atmosphere and location on consumer loyalty at Mc Donald's restaurants. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who consumed Mc Donald's in Buaran, East Jakarta, at least in the last 3 months. Sampling was carried out using the unexpected proportion formula. The analytical tool used is multiple linear regression.

*The results of this study indicate that the Store Atmosphere and Location variables simultaneously influence Consumer Loyalty, this is evidenced by a significant value (0.000) smaller than the probability level (α) = 0.05. The regression equation formula obtained is $Y = 12.792 + 0.372 X_1 + 0.389 X_2$, from this equation which means that the direction of influence is positive or unidirectional. The better the value of the multiple regression coefficient, the better the increase in the level of customer loyalty. The Store Atmosphere variable partially/partially has an influence on Consumer Loyalty, this is evidenced by the *t* test with a probability/significant value of $0.000 < 0.05$. And the location variable partially/partially has an influence on consumer loyalty, this is proven by the *t* test with a probability/significant value of $0.000 < 0.05$.*

Keywords: *Store Atmosphere, Location, Consumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTORAN MC DONALD’S (Studi Kasus Konsumen Mc Donald’s di Buaran Jakarta Timur).”**

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus di tempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa didalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan mudah terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Firsan Nova., SE.MM selaku dosen pembimbing pada skripsi ini, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Bapak/Ibu dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dalam membantu proses belajar selama masa perkuliahan Dan juga kepada para staff Tata Usaha Dan Karyawan Fakultas Ekonomi

Universitas Darma Persada yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga sampai menyelesaikan skripsi.

5. Untuk semua keluarga terutama Kedua orang tua penulis , yang tidak pernah lelah untuk memberikan motivasi, semangat,doa serta dukungan moral. Dan selalu membantu dan mendukung keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk semua teman-teman seperjuangan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas dukungan dan juga memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa akan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu .Semoga skripsi bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Jakarta, 03 Juli 2023

Novi Puspita Dewi

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	18
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN ...	20
2.1 Pemasaran	20
2.2 <i>Store Atmosphere Restoran</i>	26
2.3 Lokasi.....	40
2.4 Loyalitas Konsumen	43
2.5 Penelitian Terdahulu	48
2.6 Kerangka Pemikiran.....	52
2.7 Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Metode yang Digunakan	55
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	56
3.3 Operasionalisasi Variabel	56
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	62

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	68
3.6.1	Uji Keabsahan Data.....	68
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	69
3.6.3	Alat Analisis Data	72
3.6.4	Uji Hipotesis.....	74
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAN.....	77
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.1	Sejarah Mc Donald's.....	77
4.1.2	Visi dan Misi Mc Donald's	78
4.2	Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden	78
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat tempat tinggal (Kecamatan).....	79
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
4.2.4	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	81
4.2.5	Karakteristik Responden Pengeluaran Perbulan.	82
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan Status Pekerjaan.....	82
4.2.7	Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Pengeluaran.....	83
4.2.8	Karakteristik Responden berdasarkan alasan mengonsumsi McDonald's.....	84
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	84
4.3.1	<i>Store Atmosphere Restoran</i>	84
4.3.2	Lokasi	93
4.3.3	Loyalitas Konsumen.....	102
4.4	Uji Keabsahan Data	111
4.4.1	Uji Validitas	112
4.4.2	Uji Reliabilitas	113

4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	114
4.5.1	Uji Normalitas.....	114
4.5.2	Uji Mulikolinearitas	115
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	117
4.5.4	Uji Autokorelasi	118
4.6	Analisis Data	119
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	119
4.6.2	Koefisien Korelasi.....	120
4.6.3	Koefisien Determinasi	120
4.7	Uji Hipotesis	121
4.7.1	Hasil Uji Uji F	121
4.7.2	Hasil Uji Uji t	122
4.8	Pembahasan dan Pemecahan Masalah	125
4.8.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Aspek Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	125
4.8.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	126
4.8.3	Pengaruh <i>Aspek Lokasi</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	127
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	128
5.1	Simpulan.....	128
5.2	Saran.....	129
	DAFTAR PUSTAKA.....	130
	LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

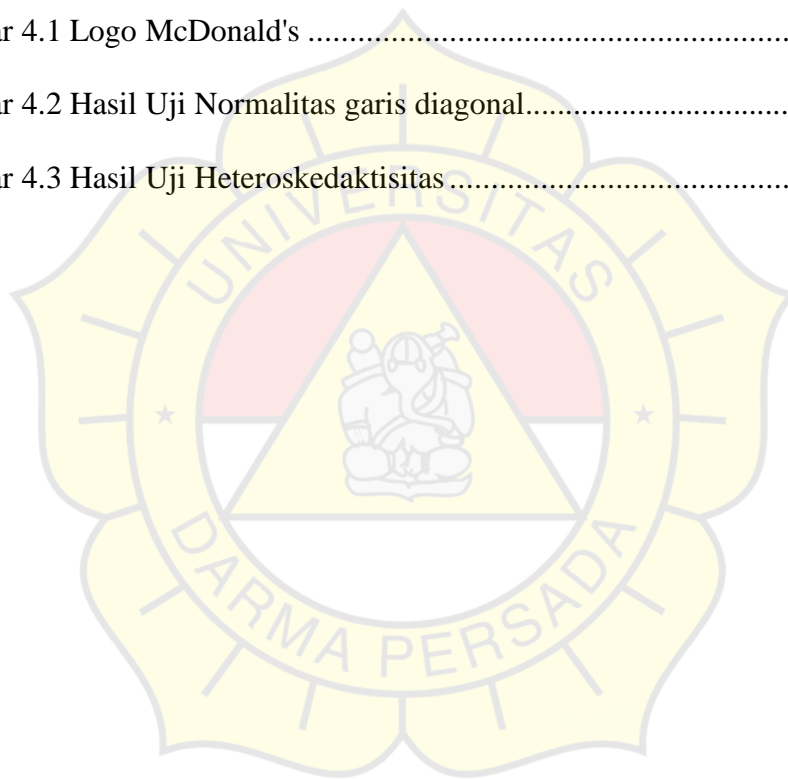
	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index Resaurant Fastfood 2020.....	7
Tabel 1.2 Top Brand Index Resaurant Fastfood 2021	7
Tabel 1.3 Top Brand Index Resaurant Fastfood 2022	8
Tabel 1.4 Ulasan Positif Konsumen Mc Donald's	9
Tabel 1.5 Ulasan Negatif Konsumen Mc Donald's.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.2 Skala Likert.....	66
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....	79
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan pendidikan terakhir.....	81
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	82
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran	83
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan alasan alasan mengkonsumsi McDonald's.....	84
Tabel 4.9 Bangunan McDonald's terlihat menarik.....	85
Tabel 4.10 Papan nama toko terlihat jelas	85
Tabel 4.11 Pintu masuk memiliki lebar yang cukup	86
Tabel 4.12 Suhu udara didalam toko tidak terlalu panas maupun terlalu dingin	87
Tabel 4.13 Pencahayaan didalam toko sudah cukup terang.....	87
Tabel 4.14 Aroma didalam toko terasa harum	88
Tabel 4.15 Kursi yang ada sudah cukup untuk menampung seluruh Konsumen.....	89
Tabel 4.16 Jalur tiap ruangan cukup untuk berlalu lalang	90

Tabel 4.17 Area tiap ruangan didalam toko terasa luas	90
Tabel 4.18 Banner promosi yang ada sudah cukup memberikan informasi	91
Tabel 4.19 Pilihan menu produk banyak yang menarik.....	92
Tabel 4.20 Dekorasi dinding yang menarik	92
Tabel 4.21 Lokasi McDonald's mudah dijangkau.....	93
Tabel 4.22 Akses menuju McDonald's Buaran mudah dan tidak macet....	94
Tabel 4.23 Akses transportasi umum untuk menuju McDonald's sangat mudah.....	95
Tabel 4.24 Lokasi McDonald's mudah ditemukan.....	95
Tabel 4.25 Logo McDonald's memudahkan konsumen melihat lokasi dengan jelas	96
Tabel 4.26 McDonald's berada didaerah keramaian	97
Tabel 4.27 Berada didaerah yang memiliki lalu lintas lancar dan tidak macet	98
Tabel 4.28 Berada pada lalu lintas yang ramai dilalui banyak orang.....	98
Tabel 4.29 Keramaian lalu lintas membuat konsumen kesulitan memasuki restaurant.....	99
Tabel 4.30 Memiliki lokasi yang tidak banyak pesaingnya untuk meningkatkan penjualan	100
Tabel 4.31 Memiliki ciri khas yang tidak sama dengan pesaingnya.....	101
Tabel 4.32 Harga yang relatif lebih murah dibandingkan pesaingnya	101
Tabel 4.33 Membeli produk McDonald's secara rutin.....	102
Tabel 4.34 Melakukan pembelian ulang McDonald's dan merefrensikan kepada orang lain.....	103
Tabel 4.35 Merasa puas dan tidak akan beralih dari produk McDonald's karena kualitas rasa nya.....	104
Tabel 4.36 Membeli makanan atau minuman di McDonald's	104
Tabel 4.37 Melakukan pembelian lebih banyak di McDonald's.....	105
Tabel 4.38 Melakukan pembelian dengan aplikasi McDonald's untuk membeli produk.....	106
Tabel 4.39 Merekomendasikan McDonald's secara keseluruhan kepada teman atau kerabat.....	107

Tabel 4.40 Merekomendasikan kepada oranglain bahwa McDonald's memiliki kualitas rasa yang baik.....	107
Tabel 4.41 Menceritakan hal positif mengenai McDonald's kepada teman atau kerabat.....	108
Tabel 4.42 Tidak tertarik membeli makanan atau minuman selain di McDonald's.....	109
Tabel 4.43 Tetap memilih McDonald's walaupun harga yang ditawarkan lebih tinggi.....	110
Tabel 4.44 Saya akan membeli semua produk yang saya inginkan di McDonald's.....	110
Tabel 4.45 Uji Validitas.....	112
Tabel 4.46 Uji Reliabilitas	113
Tabel 4.47 <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	115
Tabel 4.48 Hasil Uji Multikolinieritas.....	116
Tabel 4.49 Hasil Uji Autokorelasi.....	118
Tabel 4.50 Hasil Variabel Penelitian	119
Tabel 4.51 Hasil Korelasi Ganda.....	120
Tabel 4.52 Hasil Koefisien Determinasi.....	120
Tabel 4.53 Hasil Uji F perhitungan Anova.....	121
Tabel 4.54 Hasil Parameter Uji t.....	123
Tabel 4.55 Hasil Koefisien Determinasi <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen.....	125
Tabel 4.56 Hasil Koefisien Determinasi Aspek Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen	126

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Skor Indeks Merek Makanan Cepat Saji Di Indonesia.....	6
Gambar 1.2 Total Pendapatan McDonald's (Kuartal IV 2020 – 2021)	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	54
Gambar 4.1 Logo McDonald's	78
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas garis diagonal.....	114
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	117



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	135
Lampiran 2 Data Daftar Profil Responden.. ..	141
Lampiran 3 Tabulasi Data <i>Store Atmosphere</i>	143
Lampiran 4 Tabulasi Data Lokasi.....	144
Lampiran 5 Tabulasi Data Loyalitas Konsumen.....	145
Lampiran 6 T Tabel.....	146
Lampiran 7 F Tabel.....	147
Lampiran 8 R Tabel.....	148
Lampiran 9 Durbin Watson.....	149
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	150
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	151
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	152
Lampiran 13 Uji Reliabilitas.....	153
Lampiran 14 Uji Asumsi Klasik & Regresi Linear Berganda.....	154
Lampiran 15 Bukti Penyebaran Kuesioner	157
Lampiran 16 Review Konsumen sabun mandi Lifebu.....	158
Lampiran 17 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	162
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup	163