

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER
EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KONSUMEN BAR KOPI LINGGO
PROBOLINGGO**

SKRIPSI



OLEH :

HANIFAH ATHALA MARZUQOH

2203102038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
KONSUMEN BAR KOPI LINGGO PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata I Manajemen

OLEH :

HANIFAH ATHALA MARZUQOH

2203102038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Hanifah Athala Marzuqoh telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 20 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Madiun, 20 Juli 2026

Pembimbing II,



Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

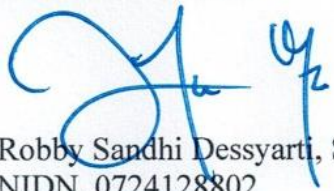
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Hanifah Athala Marzuqoh ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin tanggal 27 Juli 2026.

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

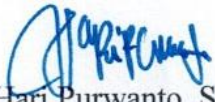
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Hanifah Athala Marzuqoh
NIM : 2203102038
PROGRAM STUDI : Manajemen
FAKULTAS : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 12 Juli 2026

Mahasiswa



Hanifah Athala Marzuqoh
NIM. 2203102038

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“Jika bukan karena Allah yang memungkinkan, mungkin aku sudah lama menyerah. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

SKRIPSI INI AKU PERSEMBAHKAN KEPADA:

1. Allah SWT, yang selalalu memberikan segala nikmat, rahmat, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang telah diberikan dalam setiap proses perjalanan hidup dan penyusunan skripsi ini. Tanpa izin dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu sampai pada tahap ini.
2. Kedua orang tua penulis tercinta, Ayah dan Mama. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah meminta balasan, doa yang tidak pernah putus, serta segala pengorbanan yang mungkin tidak akan pernah mampu penulis hitung satu per satu. Terimakasih karena selalu menjadi tempat pulang ketika penulis merasa lelah, menjadi penguat ketika penulis merasa tidak mampu dan tetap percaya terhadap penulis bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Gelar ini penulis persembahkan untuk Ayah dan Mama.
3. Adik perempuanku, Arina Dina Sawiyya, terima kasih atas doa, dukungan, dan kehadiranmu yang selalu memberikan warna dalam perjalanan penulis. Semangat dan perhatian yang kamu berikan menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus melangkah hingga mencapai titik ini.
4. Muhamad Luthfi Hasmiriyanto, terima kasih atas dukungan, perhatian, doa, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama proses

perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menemani, memberikan motivasi, dan menjadi tempat berbagi dalam menghadapi berbagai proses hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan pendidikan hingga titik ini.
6. Teman-teman seperjuangan dan teman-teman sekolah penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menjadi bagian dari berbagai cerita dan proses selama menempuh pendidikan.
7. *Last but not least*, wanita yang penuh dengan mimpi, harapan, dan keberanian untuk terus melangkah, yaitu diri penulis sendiri. Terima kasih karena telah bertahan dan berjuang hingga sampai pada titik ini. Tidak mudah melewati berbagai proses, tantangan, keraguan, dan rasa lelah yang hadir selama perjalanan perkuliahan. Namun, di tengah segala keterbatasan dan kesulitan yang ada, penulis memilih untuk tetap melanjutkan langkah dan tidak menyerah pada keadaan. Skripsi ini menjadi bukti dari setiap usaha, doa, air mata, dan pengorbanan yang telah dilalui. Hari ini, penulis ingin mengapresiasi diri sendiri atas segala kesabaran, keteguhan, dan kerja keras yang telah mengantarkan penulis hingga berhasil menyelesaikan perjalanan ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Customer experience* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada Konsumen Bar Kopi Linggo Probolinggo”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M. Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M. Si., Ak.CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
5. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
6. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama menyusun skripsi ini.

7. Bapak Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Pemilik Bar Kopi Linggo Probolinggo yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
10. Kepada kedua orang tua, adik saya, yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang selalu mengiringi setiap langkah penulis hingga saat ini.
11. Muhamad Luthfi Hasmiriyanto yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan dan seluruh rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis.

Madiun, 12 Juli 2026

Hanifah Athala Marzuqoh

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
A. Latar Belakang Masalah.....	17
B. Batasan Masalah.....	32
C. Rumusan Masalah	32
D. Tujuan Penelitian	33
E. Manfaat Penelitian	34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	36
A. Landasan Teori.....	36
B. Penelitian Terdahulu	56
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	68
D. Hipotesis Penelitian.....	69
BAB III METODE PENELITIAN	84
A. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	84
B. Desain Penelitian.....	85
C. Populasi dan Sampel Penelitian	86
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	91
E. Teknik Pengumpulan Data.....	94
F. Instrumen Penelitian.....	95
G. Teknik Analisis Data.....	96

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	109
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	109
B. Deskripsi Data	110
C. Analisis Data	116
D. Pembahasan Hipotesis.....	170
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	198
A. KESIMPULAN	198
B. IMPLIKASI	202
C. SARAN	204
DAFTAR PUSTAKA	207
LAMPIRAN.....	211

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Suasana <i>Outdoor</i> dan Suasana Open Bar pada Bar Kopi Linggo	21
Gambar 1. 2 Area Tempat Duduk Tradisional dan Modern Bar Kopi Linggo	21
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	69
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	86
Gambar 4. 1 <i>Output</i> Uji Outer Model	137
Gambar 4. 2 <i>Inner</i> Model.....	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	57
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	84
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian	92
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert	96
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	111
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	112
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	113
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	115
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmosphere (X1)	117
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Experience (X2).....	118
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction (Z)	119
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty (Y)	120
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	122
Tabel 4. 10 Tabel Statistik Deskriptif Statistik	123
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Tentang <i>Store Atmosphere</i> (X1).....	128
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Tentang <i>Customer experience</i> (X2).....	130
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Tentang <i>Customer Satisfaction</i> (Z)	133
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Tentang <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	135
Tabel 4. 15 Hasil Outer Loading.....	138
Tabel 4. 16 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	141
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Heterotrait Monotrait Ratio</i> (HTMT)	143
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker</i>	146
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	148
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas.....	151
Tabel 4. 21 Hasil Uji VIF	155
Tabel 4. 22 Hasil Uji R-Square	156
Tabel 4. 23 Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	158
Tabel 4. 24 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> (Q^2 Predict)	160
Tabel 4. 25 Hasil Uji Model FIT.....	161
Tabel 4. 26 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> (<i>direct effect</i>)	164

Tabel 4. 27 Hasil Uji <i>Path Coefficient (indirect effect)</i>	168
---	-----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	212
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	213
Lampiran 3 Tabulasi Data Pre-Test Kuesioner.....	218
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	221
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen	250
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	257
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	268