

Ika Lidya Pratiwi, 2020. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Atmosphere*, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan & Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square*. (Studi Kasus Di Burger King Surabaya)**. Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Drs. Suliyanto, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X1), *store atmosphere* (X2), dan kualitas produk (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dan loyalitas pelanggan (Y2) pada pelanggan Burger King di Surabaya. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dalam pengambilan sampel dengan total responden sebesar 150. Perhitungan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* SmartPLS. Pengujian hipotesis dengan tingkat signifikan sebesar 5% diperoleh model struktural yang menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y1) adalah kualitas produk (X3) dan *store atmosphere* (X2). Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Y1) dan kualitas produk (X3). Nilai koefisien determinasi *R-Square* dari variabel kualitas layanan, *store atmosphere*, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67,2% dan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan nilai koefisien determinasi *R-Square* dari variabel kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sebesar 50,2% dan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Burger King, PLS, SmartPLS

Ika Lidya Pratiwi, 2020. **Analysis of The Effect of Service Quality, Store Atmosphere, and Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Based on Structural Equation Modeling Method Using Partial Least Square Approaches. (Case Study at Burger King Surabaya).** This research is under the guidance of Dr. Ardi Kurniawan, M.Si and Drs. Suliyanto, M.Si, S1-Statistics Course, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

This research was conducted to find out how much influence the quality of service (X1), store atmosphere (X2), and product quality (X3) on customer satisfaction (Y1) and customer loyalty (Y2) on Burger King customers in Surabaya. This study uses purposive sampling in sampling with a total of 150 respondents. The calculation uses the Partial Least Square (PLS) method with SmartPLS software. Hypothesis testing with a significant level of 5% obtained a structural model that shows that the variables that influence customer satisfaction (Y1) are product quality (X3) and store atmosphere (X2). While the variables that influence customer loyalty are customer satisfaction (Y1) and product quality (X3). R-Square determination coefficient value of the variable service quality, store atmosphere, and product quality on customer satisfaction by 67.2% and the remaining 32.8% are influenced by other factors. While the value of the R-Square determination coefficient of customer satisfaction, service quality, and product quality variables to customer loyalty is 50.2% and the remaining 49.8% are influenced by other factors outside the study.

Keywords: *Service Quality, Store Atmosphere, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Burger King, PLS, SmartPLS*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Store Atmosphere, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan & Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Metode Structural Equation Modeling (Sem) Dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS). (Studi Kasus Di Burger King Surabaya)”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tersayang yang telah mendoakan serta memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya.
2. Dr. Ardi Kurniawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Drs. Eko Tjahjono, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah tiada serta Drs. Suliyanto, M.Si selaku pengganti dosen pembimbing II yang dengan tulus dan sabar telah memberikan bimbingannya kepada penulis.
3. Teman-teman seperjuangan selama kuliah yang telah membantu dalam proses belajar selama perkuliahan yang telah menemani dalam suka dan duka.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data dan penulisan dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Surabaya, 28 Januari 2020

Penulis,

Ika Lidya Pratiwi