

**PENGARUH SUASANA TOKO, CITRA MEREK DAN LOKASI TOKO
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN KAFE JOKOPI YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan
Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Puja Kusuma

210326078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

2025

**PENGARUH SUASANA TOKO, CITRA MEREK DAN LOKASI TOKO
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN KAFE JOKOPI YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan
Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Puja Kusuma

210326078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

2025

**PENGARUH SUASANA TOKO, CITRA MEREK DAN LOKASI TOKO TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN KAFE JOKOPI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Puja Kusuma

NPM: 210326078

Telah dibaca dan disetujui

Yogyakarta, 16 Juni 2025

Pembimbing



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

**PENGARUH SUASANA TOKO, CITRA MEREK DAN LOKASI TOKO TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN KAFE JOKOPI YOGYAKARTA**

Yang dipersembahkan dan disusun oleh :

Puja Kusuma

NPM : 210326078

Telah dipertahankan didepan Panitia Penguji

Pada tanggal 15 Juli 2025

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Api Adyanti, S.A., MBA



Drs. C Jarot Priyogutomo, MBA

Yogyakarta, 25 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN HASIL KARYA ASLI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH SUASANA TOKO, CITRA MEREK DAN LOKASI TOKO
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN KAFE JOKOPI YOGYAKARTA**

Benar-benar hasil karya sendiri, pernyataan, ide maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Puja Kusuma

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, penyertaan, dan hikmatnya yang senantiasa mendampingi penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: ***“Pengaruh Suasana Toko, Citra Merek, dan Lokasi Toko terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian Pelanggan Kafe Jokopi Yogyakarta”***. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Skripsi ini membahas mengenai bagaimana pengaruh suasana toko, citra merek, dan lokasi toko terhadap loyalitas pelanggan, dengan keputusan pembelian sebagai variabel perantara, pada pelanggan Kafe Jokopi Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Proses penulisan tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya doa, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, Juru Selamat yang senantiasa hadir dalam setiap langkah hidup penulis selama menempuh pendidikan hingga selesai tepat waktu. Terima kasih atas harapan dan mujizat yang Engkau nyatakan di saat-saat sulit, atas kekuatan yang diberikan saat penulis merasa lelah dan kehilangan arah. Segala berkat, kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan penyertaan yang telah Engkau limpahkan merupakan anugerah yang tak ternilai.
2. Ibu Wenefrida Mahestu Noviandra K., S.E., M.Sc.IB., Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan sabar dan penuh perhatian telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

3. Orang tua tercinta, Papa Husin Tandi dan Mama Meidawati, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan kepercayaan yang diberikan tanpa henti. Segala dukungan moril dan materiil yang diberikan menjadi fondasi utama dalam perjalanan akademik penulis.
4. Seluruh sahabat penulis, yang telah menjadi teman berbagi cerita di tengah suka dan duka selama proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas tawa, semangat, motivasi, dan kesabaran kalian dalam menemani penulis di masa-masa tersulit. Semoga kita semua dapat mencapai kesuksesan dan cita-cita yang kita harapkan.
5. Teman-teman Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Diri penulis sendiri, Puja Kusuma. Terima kasih telah bertahan di tengah berbagai tantangan, keraguan, dan keputusasaan. Terima kasih karena tidak menyerah ketika ingin berhenti, dan telah menemukan kekuatan dalam masa-masa sulit. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melibatkan Tuhan dalam setiap proses, serta tetap berjuang dengan tekun dan penuh komitmen hingga berhasil menyelesaikan perjalanan akademik ini.

Yogyakarta, 16 Juni 2025



Puja Kusuma

DAFTAR ISI

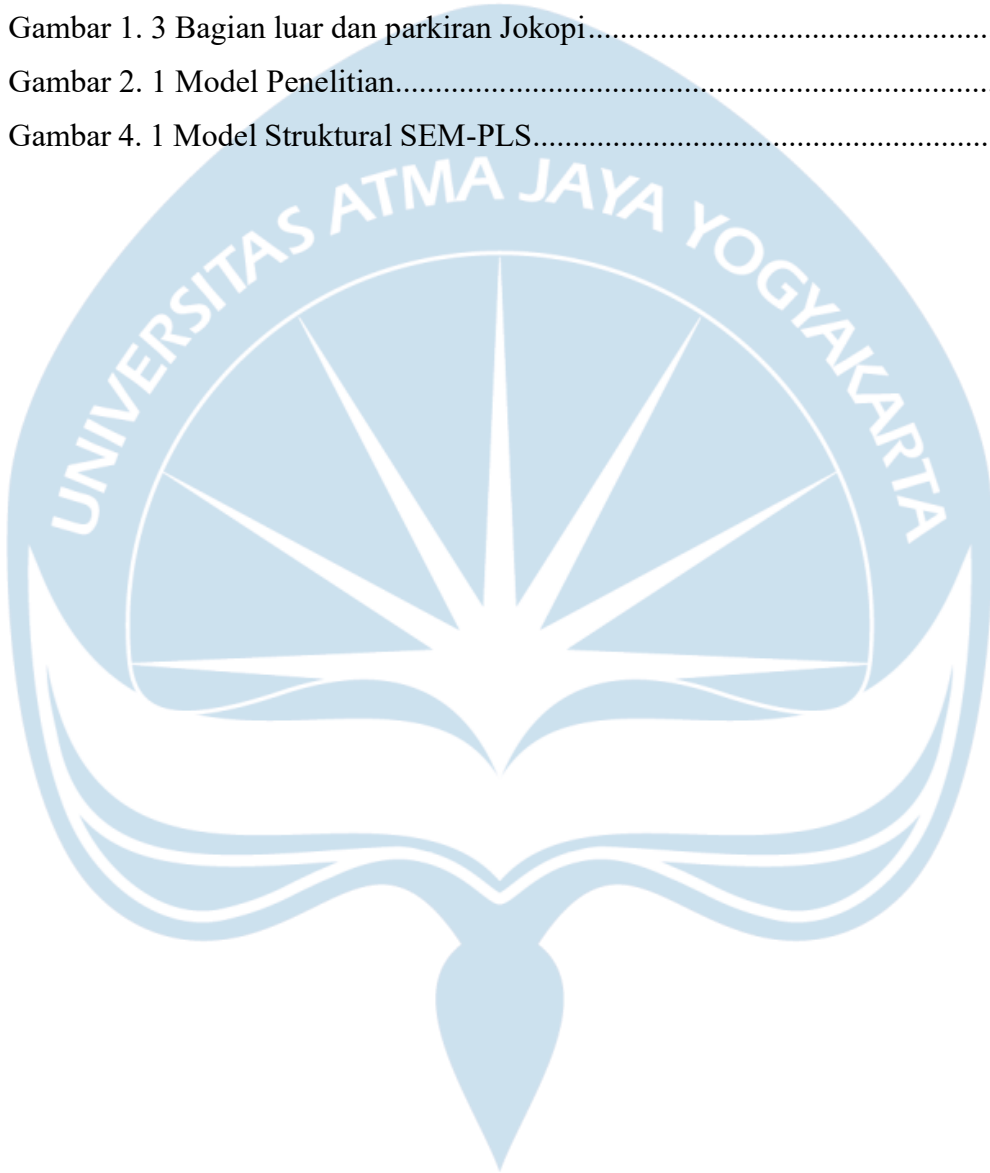
PERNYATAAN HASIL KARYA ASLI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	<i>1</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	12
2.1.2 Citra Barang (<i>Brand Image</i>).....	16
2.1.3 Lokasi Toko (<i>Store Location</i>)	19
2.1.4 Keputusan Pembelian (<i>Purchase Decision</i>).....	19
2.1.5 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22

2.3	Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4	Gambar Model Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian.....	40
3.3	Populasi dan Sample.....	41
3.3.1	Metode Sampling.....	41
3.4	Definisi Operasional.....	43
3.5	Skala Pengukuran	45
3.6	Pengumpulan Data.....	45
3.7	<i>Face Validity</i>	46
3.8	Metode Analisis Data	47
3.8.1	Statistik Deskriptif	48
3.8.2	<i>Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	48
3.8.3	<i>Outer Model</i>	49
3.8.4	<i>Inner Model</i>	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Demografi Responden.....	54
4.2	Filter Pertanyaan.....	55
4.3	Statistik Deskriptif	56
4.4	Analisis Data	58
4.4.1	<i>Structural Equation Model-Partial Least Square</i>	58
4.5	Pembahasan	65

4.5.1 Pengaruh Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian pada Kafe Jokopi Yogyakarta	65
4.5.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Kafe Jokopi Yogyakarta	66
4.5.3 Pengaruh Lokasi Toko terhadap Keputusan Pembelian pada Kafe Jokopi Yogyakarta	67
4.5.4 Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kafe Jokopi Yogyakarta	68
4.5.5 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kafe Jokopi Yogyakarta	70
4.5.6 Pengaruh Lokasi Toko terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kafe Jokopi Yogyakarta	71
4.5.7 Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kafe Jokopi Yogyakarta	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi Manajerial.....	77
5.3 Kelemahan Penelitian	78
5.4 Saran Penelitian ke Depan	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagian Outdoor Jokopi.....	3
Gambar 1. 2 Bagian Point of sales Jokopi.....	3
Gambar 1. 3 Bagian luar dan parkir Jokopi.....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Model Struktural SEM-PLS.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	43
Tabel 3. 2 Skala Likert 5	45
Tabel 3. 3 Face Validity	47
Tabel 3. 4 Hasil Statistik Deskriptif	48
Tabel 4. 1 Demografi Responden	54
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 1	55
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 2	55
Tabel 4. 4 Hasil Deskriptif Suasana Toko	56
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif Citra Merek	56
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Lokasi Toko	57
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Keputusan Pembelian	57
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4. 9 Nilai <i>Loading Factor</i>	59
Tabel 4. 10 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i>	60
Tabel 4. 12 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	61
Tabel 4. 13 Nilai <i>Fornell Lecker</i>	61
Tabel 4. 14 Nilai <i>Adjusted R Square</i>	62
Tabel 4. 15 Nilai <i>F Square</i>	62
Tabel 4. 16 Nilai <i>Q Square</i>	63
Tabel 4. 17 Nilai <i>Bootstrapping</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PERTANYAAN KUESIONER.....	83
LAMPIRAN II KUESIONER GOOGLE FORM.....	86
LAMPIRAN III JAWABAN PERTANYAAN.....	92
LAMPIRAN IV HASIL OLAH DATA.....	99
LAMPIRAN V JURNAL UTAMA.....	102



**PENGARUH SUASANA TOKO, CITRA MEREK DAN LOKASI TOKO
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN KAFE JOKOPI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Puja Kusuma

NPM: 210326078

Dosen Pembimbing:

Wenefrida Mahestu Noviandra K., S.E., M.Sc.IB., Ph.D.,

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana toko, citra merek, dan lokasi toko terhadap loyalitas pelanggan melalui keputusan pembelian pada pelanggan Kafe Jokopi Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 151 responden yang merupakan pelanggan aktif Kafe Jokopi yang berasal dari kalangan Generasi Z. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* menggunakan aplikasi *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek, lokasi toko dan keputusan pembelian juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini memberikan implikasi bahwa manajemen kafe perlu memperhatikan pengalaman pelanggan secara menyeluruh untuk membangun loyalitas di tengah persaingan bisnis kedai kopi yang kompetitif.

Kata kunci: Suasana toko, Citra merek, Lokasi toko, Keputusan pembelian, Loyalitas pelanggan.