

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*
DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN SOCIOLLA
DELIPARK MALL MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

ADE NADIA LESTARI

NIM. 222111099

RONA PADE SIMANJUNTAK

NIM. 222110937



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT ASSORTMENT, STORE
ATMOSPHERE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY VIA CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE AMONG SOCIOLLA DELIPARK
MALL MEDAN CUSTOMERS**

FINAL RESEARCH

By:

ADE NADIA LESTARI

Student Number. 222111099

RONA PADE SIMANJUNTAK

Student Number. 222110937



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF AND BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*
DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN SOCIOLLA
DELIPARK MALL MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

ADE NADIA LESTARI

NIM. 222111099

RONA PADE SIMANJUNTAK

NIM. 222110937

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. Litka Tiadoraria Ht Ginting, S.M., M.Si.

Medan, 29 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,



Christine S.M., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikrosil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM :222111099
Nama :Ade Nadia Lestari

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Kelengkapan Produk, Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabelintervening Pada Pelanggan Sociolla Delipark Mall Medan

Tempat Penelitian :Sociolla DeliPark Mall Medan

Alamat Penelitian :Jl. Putri Hijau Dalam No. 1, Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.

No. Telp. :-

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir** tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya prbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juni 2026

Saya yang membuat pernyataan ,



Ade Nadia Lestari

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-I Manajemen Universitas Mikrosil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM :222110937

Nama :Rona Pade Simanjuntak

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Kelengkapan Produk, Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabelintervening Pada Pelanggan Sociolla Delipark Mall Medan

Tempat Penelitian :Sociolla DeliPark Mall Medan

Alamat Penelitian :Jl. Putri Hijau Dalam No. 1, Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.

No. Telp. :-

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya prbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juni 2026
Saya yang membuat pernyataan ,



Rona Pade Simanjuntak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kelengkapan produk, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Sociolla DeliPark Mall Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang telah memenuhi kriteria penelitian. Analisis data menggunakan SmartPLS (*Partial Least Square*) yang meliputi pengujian *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *R-Square* kepuasan pelanggan sebesar 0,954 dan loyalitas pelanggan sebesar 0,979, yang mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kelengkapan produk, *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($p < 0,05$). Selain itu, kelengkapan produk, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($p < 0,05$). Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan ($p < 0,05$), namun tidak mampu memediasi pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan ($p > 0,05$). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Sociolla DeliPark Mall Medan dalam merumuskan strategi pemasaran yang berorientasi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui penyediaan produk yang lengkap, suasana toko yang nyaman, dan kualitas pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Kelengkapan_Produk, *Store_Atmosphe*re, Kualitas_Pelayanan, Kepuasan_Pelanggan, Loyalitas_Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product completeness, store atmosphere, and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Sociolla DeliPark Mall Medan. This study employed a quantitative research approach using a purposive sampling technique with a total sample of 100 respondents. Data were collected through questionnaires distributed to customers who met the research criteria. The data were analyzed using SmartPLS (Partial Least *Squares*), including the evaluation of the measurement model (outer model), structural model (inner model), and hypothesis testing. The results showed that the *R-Square* value for customer satisfaction was 0.954, while the *R-Square* value for customer loyalty was 0.979, indicating that the research model had a very strong ability to explain the variance in customer satisfaction and customer loyalty, whereas the remaining variance was explained by other variables outside the research model. The hypothesis testing results revealed that product completeness, store atmosphere, service quality, and customer satisfaction had a significant effect on customer loyalty ($p < 0.05$). In addition, product completeness, store atmosphere, and service quality also had a significant effect on customer satisfaction ($p < 0.05$). Customer satisfaction was found to mediate the effect of product completeness and service quality on customer loyalty ($p < 0.05$), but it did not mediate the effect of store atmosphere on customer loyalty ($p > 0.05$). The findings of this study are expected to provide valuable insights for the management of Sociolla DeliPark Mall Medan in developing marketing strategies aimed at enhancing customer satisfaction and customer loyalty through product completeness, a comfortable store atmosphere, and excellent service quality.

Keywords: *Product_Assortment, Store_Atmosphere, Service_Quality, Customer_Satisfaction, Customer_Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kelengkapan Produk, Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel intervening Pada Pelanggan Sociolla Delipark Mall Medan”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir perkuliahan agar dapat menyelesaikan studi Program Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen pada *Universitas Mikroskil*.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Litka Tiadoraria Br Ginting, S.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, tenaga, bimbingan dan pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., Selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu memberikan informasi serta arahan terkait penyelesaian tugas akhir.
6. Bapak Anto Tulim, S.E., S.S., M.Si. Selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingan dalam perkuliahan.
7. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
8. Seluruh Konsumen Sociolla Delipark Mall Medan yang telah meluangkan waktu untuk skripsi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

9. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Amikus Simanjuntak dan Ibu Roslina br. Gultom, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta kerja keras yang telah diberikan tanpa henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk rasa syukur, bakti, dan ungkapan terima kasih penulis atas segala cinta, kepercayaan, dan pengorbanan yang telah Bapak dan Ibu berikan.
10. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayah (Munir Pilli) dan Ibu (Kartini Koto), atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan kepercayaan yang tidak pernah putus. Penulis berusaha menyelesaikan pendidikan ini dengan kemampuan sendiri agar dapat meringankan beban Ayah dan Ibu. Teristimewa untuk Ibu, terima kasih atas ketegaran melawan rasa sakit demi terus mendoakan dan mendukung penulis. Untuk Ayah, terima kasih atas kerja keras dan nasihat yang menjadi kekuatan dalam setiap langkah. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud cinta, syukur, dan bakti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan memberi umur yang panjang serta kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu. Aamiin.

Medan, 26 Juni 2026

Penulis,

Ade Nadia Lestari
Rona Pade Simanjuntak

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Ruang Lingkup.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian	15
1.6. Originalitas Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Landasan Teori	18
2.1.1. Pemasaran	18
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.1.3. Teori Bauran Pemasaran	21
2.1.1.4. Strategi Pemasaran	22
2.1.2. Loyalitas Pelanggan	22
2.1.2.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.2.2. Faktor Yangg Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.2.3. Manfaat Loyalitas Pelanggan	24
2.1.2.4. Ciri-Ciri Loyalitas Pelanggan	25
2.1.2.5. Indikator Loyalitas Pelanggan	26

2.1.3. Kepuasan Pelanggan	29
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	30
2.1.3.3. Ciri-Ciri Pelanggan Merasa Puas	31
2.1.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3.5. Indikator Kepuasan Pelanggan	32
2.1.4. Kelengkapan Produk	34
2.1.4.1. Pengertian Kelengkapan Produk	34
2.1.4.2. Manfaat Dari Kelengkapan Produk	35
2.1.4.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Produk	36
2.1.4.4. Indikator Kelengkapan Produk	37
2.1.5. <i>Store Atmosphere</i>	39
2.1.5.1. Pengertian <i>Store atmosphere</i>	39
2.1.5.2. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	41
2.1.5.3. Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	42
2.1.5.4. Indikator <i>Store Atmosphere</i>	43
2.1.6. Kualitas Pelayanan.....	45
2.1.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	45
2.1.6.2. Tujuan Kualitas Pelayanan	46
2.1.6.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	47
2.1.6.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	49
2.1.6.5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	49
2.2. Review Penelitian Terdahulu	52
2.3. Kerangka Konseptual	56
2.4. Pengembangan Hipotesis	58
2.4.1. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	59
2.4.2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
2.4.4. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.	60
2.4.5. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
2.4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61

2.4.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
2.4.8. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	62
2.4.9. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	62
2.4.10. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	64
3.1. Jenis Penelitian.....	64
3.2. Subjek dan Objek Penelitian	64
3.3. Metode Pengumpulan Data	64
3.3.1. Kuesioner / Angket	65
3.3.2 Wawancara.....	66
3.3.3 Observasi	66
3.3.4 Studi Kepustakaan	66
3.4. Populasi dan Sampel	67
3.4.1. Populasi	67
3.4.2. Sampel	67
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	68
3.6. Metode Analisis Data	70
3.7. Analisis Statistik Deskriptif.....	71
3.7.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
3.7.1.1. Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	71
3.7.1.2. Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	72
3.7.1.3. Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>)	72
3.7.1.4. <i>Composite Reliability (Cronbach's Alpha)</i>	72
3.7.2. Evaluasi Model Struktur (<i>Inner Model</i>)	73
3.7.2.1. Koefisien Determinasi atau R^2	73
3.7.2.2. Uji Signifikansi.....	73
3.7.2.3 Uji Mediasi	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1. Hasil Penelitian	75
4.1.1. Gambaran Umum PT. Sociolla.....	75
4.1.1.1. Sejarah Umum Perusahaan.....	75
4.1.1.2. Visi dan Misi PT. Sociolla	76
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	76
4.1.3. Karakteristik Responden	76
4.1.3.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.1.3.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	77
4.1.3.3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	78
4.1.3.4. Karakteristik Responden berdasarkan Status	79
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	80
4.1.4.1. Kelengkapan Produk (X1)	80
4.1.4.2. <i>Store Atmosphere</i> (X2)	81
4.1.4.3. Kualitas Pelayanan(X3).....	82
4.1.4.4. Kepuasan Pelanggan (Z).....	83
4.1.4.5. Loyalitas Pelanggan (Y)	84
4.1.5. Analisis Data	84
4.1.5.1. Skema Model PLS	84
4.1.5.2. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	85
4.1.5.3. PLS SEM – Inner Model	91
4.2 Pembahasan.....	97
4.2.1. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
4.2.2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	99
4.2.4. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
4.2.5. Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	102
4.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103

4.2.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	104
4.2.8. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	106
4.2.9. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	107
4.2.10. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1. Kesimpulan	110
5.2. Saran.....	110
5.2.1. Bagi Perusahaan	111
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prediksi Grafik Pendapatan Produk Skincare Dan Makeup di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Grafik situs kecantikan dengan pengunjung terbanyak di Indonesia .	2
Gambar 1. 3 Hasil <i>Pra-Survey</i> Loyalitas Pelanggan.....	4
Gambar 1. 4 Hasil <i>Pra-Survey</i> Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 1. 5 Hasil <i>Pra-Survey</i> Kelengkapan Produk.....	8
Gambar 1. 6 Hasil <i>Pra-Survey Store Atmosphere</i>	10
Gambar 1. 7 Hasil <i>Pra-Survey</i> kualitas Pelayanan	12
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	58
Gambar 4. 1 Skema PLS.....	85
Gambar 4. 2 Skema Model PLS.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert	67
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	69
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Status	79
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kelengkapan Produk	81
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Store Atmosphere</i>).....	81
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel X ₃ (Kualitas Pelayanan).....	82
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Z (Kepuasan Pelanggan).....	83
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	84
Tabel 4. 11 <i>Uji Convergent Validity</i>	86
Tabel 4. 12 Hasil <i>Cross Loading Discriminant Validity</i>	88
Tabel 4. 13 Hasil <i>Fornell-Lacker</i>	90
Tabel 4. 14 Uji <i>Reliabilitas</i>	91
Tabel 4. 15 <i>R-Square (R²)</i>	93
Tabel 4. 16 <i>Dirrect Effect</i>	94
Tabel 4. 17 <i>Indirect Effect</i>	95
Tabel 4. 18 <i>Total Coefficients</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	123
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	131
Lampiran 3 Hasil Olahan Deskriptif	143
Lampiran 4 Lampiran PLS	147

