

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN COGA
BARBERSHOP PADANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

RIZKI RAMADHANI

1910521001

Dosen Pembimbing:

Dr. Eri Besra, SE, MM.

PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024



No. Alumni Universitas	Rizki Ramadhani	No. Alumni Fakultas
------------------------	------------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: 30 November 2000, b) Nama Orang Tua: Haris HB dan Enneliza c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis, d) Jurusan: Manajemen, e) No. BP: 1910521001, f) Tanggal Lulus: 7 November 2024, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,66 i) Lama Studi: 5 Tahun 2 Bulan, h) Alamat Orang Tua: Jl Tawas IV No. 502, Kelurahan Limbungan Baru, Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, Riau

PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN COGA BARBERSHOP PADANG

Skripsi oleh Rizki Ramadhani
Pembimbing : Dr. Eri Besra, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* dan *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Padang yang pernah memotong rambut di *Coga Barbershop* Padang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak 145 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan menggunakan skala *likert* 1-5 dengan menggunakan program SmartPLS 4.0 dan dibantu oleh *Microsoft Excel* untuk mengolah data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan *customer engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *store atmosphere, customer engagement, loyalitas pelanggan*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 7 November 2024

Abstrak telah disetujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Eri Besra, SE, MM	Dr. Maruf, SE, M.Bus, M.Phi	Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hendra Lukito, S.E., MM
NIP.197106242006041007

Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumni :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas :	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :	Nama	Tanda Tangan