

SKRIPSI

***PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
MIROTA KAMPUS GODEAN***



Disusun Oleh :

RAYZA ALDINATA WIJAYA

NIM : 1700011244

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

TAHUN AJARAN 2023/2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
MIROTA KAMPUS GODEAN



Telah disetujui oleh

Pembimbing

Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.

NIPM. 196411051992041110724598

Tanggal, 19 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
MIROTA KAMPUS GODEAN

Diajukan oleh
Rayza Aldinata Wijaya
NIM : 1700011244

Skripsi ini telah Dipertahankan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 19 Maret 2023
Yang terdiri dari
Ketua :



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
NIPM. 196411051992041110724598

Anggota

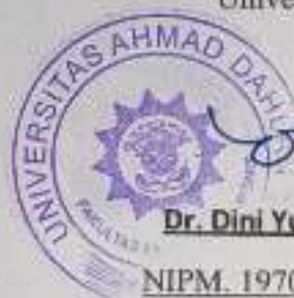
Amf
Muhammad Ali Fikri, S.E., M. Sc.,
NIPM. 198502252016061111236179

Anggota

Deny
Deny Ismanto, S.E., M.M
NIPM. 198105182014081111138127

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



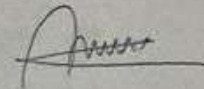
Dr. Dini Yuniarti, SE., M. Si., CIQR
NIPM. 1970062019960101100784345

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN MIROTA KAMPUS GODEAN"** ini tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melaksanakan hal-hal tersebut diatas yakni mengaku karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya gugur.

Yogyakarta, 19 Maret 2024



Rayza Aldinata Wijaya
NIM 1700011244

Saksi 1 Ketua Tim Penguji



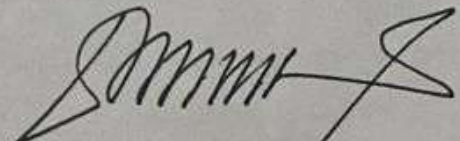
Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
NIPM. 196411051992041110724598

Saksi 2 Anggota Tim Penguji



Muhammad Ali Fikri, S.E., M. Sc.
NIPM. 198502252016061111236179

Saksi 3 Anggota Tim Penguji



Deny Ismanto, S.E., M.M
NIPM. 198105182014081111138127

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

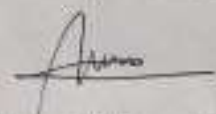
Nama : Rayza Aldinata Wijaya
Nim : 1700011244
Email : rayza1700011244@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan,
Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen
Mirota Kampus Godean.

Dengan ini penulis menyatakan bahwa

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun Instansi Pendidikan lainnya
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya penulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 19 Maret 2024



Rayza Aldinata Wijaya

NIM 1700011244

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

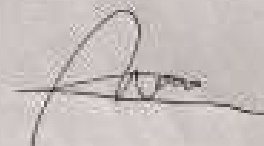
Nama : Rayza Aldinata Wijaya
NIM : 1700011244
E-mail : rayza1700011244@webmail.umd.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Persepsi harga terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Mirota Kampus Godean.

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (mengizinkan / ~~tidak mengizinkan~~) * karya tersebut diunggah kedalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024



Rayza Aldinata Wijaya
NIM 1700011244

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Drs. Hendro Setyono, S.E., MSc.
NIPM. 196411051992041110724598

MOTO

"Dan janganlah kamu merasa lemah dan janganlah pula bersedih hati, sebab kamulah yang paling tinggi derajatnya jika kamu orang-orang yang beriman."

(QS. Ali Imran: 139)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunianya yang telah melancarkan tugas akhir penulis berupa skripsi yang berjudul “Suasana Toko , Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , dan Presepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang”.

Maksud dari tujuan menulis skripsi ini ialah untuk memenuhi tugas akhir dalam perkuliahan sebagai syarat kelulusan dari Prodi Manajemen di Universitas Ahmad Dahlan. Selama menulis skripsi penulis mengalami banyak hambatan dan tantangan, namun berkat dukungan, motivasi dari berbagai pihak pada akhirnya skripsi yang dikerjakan beberapa waktu ini selesai.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan dan juga motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta atas dedikasi dan upaya yang luar biasa yang Anda tunjukan dalam mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan universitas.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan arah yang jelas bagi kami, mahasiswa dan staf, untuk meraih pencapaian yang luar biasa dalam pendidikan dan penelitian kami.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini

4. Bapak Hendro Setyono, S.E., MSc., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, kritik dan menyemangati selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen dan karyawan Prodi Manajemen dan juga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
6. Kedua orang tua tersayang Bapak Rinaldi dan Ibu Nila Resmi yang selalu mendukung dan mendoakan anaknya bisa mengerjakan karya tulis skripsi dengan baik sehingga bisa terselesaikan.
7. Saudara saya Salsadila Aldinata Maharani dan Oktavia Aldinata Rahmadani yang selalu mendoakan dan menyemangati sehingga skripsi bisa terselesaikan.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi ,Yogie saputra , Dupti Dela Rahmadani , Mikael Tigor , Aditya Rahman Mukti, Miko Muhamad zeldi dan lainnya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita tetap bisa menjalin silaturahmi setelah perjuangan skripsi ini selesai.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan juga semangat serta motivasi-motivasi dari mereka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata baik dan sempurna. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk anda sebagai informasi tambahan bagi semua pihak yang membutuhkan topik seperti yang ada di skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Maret 2024



Rayza Aldinata Wijaya

NIM 1700011244

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Suasana Toko	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
3. Pengertian Kepercayaan.....	11
4. Pengertian Persepsi Harga	12
5. Pengertian Minat Beli Ulang Konsumen	13
B. Peneliti Terdahulu	14
C. Pengembangan Hepotesis	15
D. Kerangka pemikiran	18

BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Waktu dan Tempat Penelitian	20
C. Populasi	20
D. Sampel	21
E. Teknik Pengambilan Sampel	22
F. Variabel	23
G. Skala Pengukuran	24
H. Definisi Operasional	25
I. Uji Instrumen	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	28
J. Data dan Sumber Data	29
1. Data primer	29
2. Data sekunder	29
K. Teknik Pengumpulan Data	29
L. Teknik Analisis Data	30
1. Regresi Linier Berganda	30
2. Uji Hipotesis Penelitian	31
BAB IV PENELITIAN	32
A. Deskripsi Data Responden dan Objek Penelitian	32
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Responden	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	41
C. Hasil Analisis Data	42
1. Analisis Regresi Linier Berganda	42
D. Hasil Pengujian Hipotesis	44
1. Uji T (Uji Parsial)	44

2. Uji Koefisien Determinasi.....	47
E. Pembahasan	48
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian	52
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
Lampiran	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	25
Tabel 4. 1 Deskripsi Rresponden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4. 2 Deskripsi Rresponden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 3 KMO Suasana Toko.....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Suasana Toko	35
Tabel 4. 5 KMO Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4. 7 KMO Kepercayaan	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	37
Tabel 4. 9 KMO Persepsi Harga	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	38
Tabel 4. 11 KMO Minat Beli Ulang	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang.....	39
Tabel 4. 13 Hasil Ujivaliditas	40
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 15 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Seluruh Variabel Penelitian	44
Tabel 4. 17 Uji koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	18
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian</i>	58
<i>Lampiran. 2 Hasil olah data Factor Analysis.....</i>	63
<i>Lampiran. 3 Hasil uji Realibilitas di SPSS</i>	72
<i>Lampiran. 4 Hasil analisis Regresion.....</i>	74
<i>Lampiran. 5 Data mentah penelitian</i>	76

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui: Pengaruh Suasana Toko , Kualitas Pelayanan ,Kepercayaan , Presepsi Harga Terhadap Minat beli Ulang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif populasi yang ada di penelitian ini adalah Sebagian konsumen Mirota kampus. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability* sampel dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Teknik pengumpulan sampel menggunakan kuesioner atau angket yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif dan regresi linear berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji T (parsial), dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel suasana toko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang , variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang , variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang ,presepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang .

Kata kunci : Suasana Toko , Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , Presepsi Harga , Minat Beli Ulang .