

**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Kasus Pada Konsumen Arka Coffee and Space)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:
SOFIA NURING TYAS
NIM: 2015011296

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
JUNI 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi

**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

(Studi Kasus Pada Konsumen Arka Coffee and Space)



Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si
NIPM. 196205021987032001

Tanggal, 7 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG

(Studi Kasus Pada Konsumen Arka Coffee and Space)

Diajukan Oleh

SOFIA NURING TYAS

NIM: 2015011296

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 7 Juni 2024

Yang terdiri dari:

Ketua



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.
NIPM. 196205021987032001

Penguji 1

Penguji 2



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



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.
NIPM. 198004262016060111496361

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.
NIPM. 19700620 199601 011 0784345.

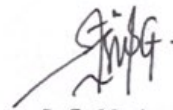
HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Arka Coffee and Space)** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui 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 nyatakan gugur.

Yogyakarta, 7 Juni 2024

Yang menyatakan



Sofia Nuring Tyas

NIM: 2015011296

Saksi 1, Ketua Penguji



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIPM. 196205021987032001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



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

NIPM. 196411051992041110724598

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.

NIPM. 198004262016060111496361

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofia Nuring Tyas
NIM : 2015011296
Email : sofia2015011296@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Kasus Pada Konsumen Arka Coffee and Space)

Dengan ini saya menyatakan:

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya 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.

Yogyakarta, 7 Juni 2024
Yang menyatakan



Sofia Nuring Tyas
NIM: 2015011296

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sofia Nuring Tyas
NIM : 2015011296
Email : sofia2015011296@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Kasus Pada Konsumen Arka Coffee and Space)

Dengan ini saya menyatakan hal 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 ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 7 Juni 2024



Sofia Nuring Tyas

Mengetahui

Pembimbing



Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al-Baqarah 2:286)

KATA PENGANTAR

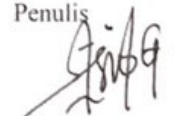
Segala pujian dan syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang”. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak dorongan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Muchlas, M.T., Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, memberikan arahan strategis dalam pengembangan lembaga.
2. Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si.,CIQnR Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan akademik fakultas.
3. Ibu Tina Sulistiyani S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, memimpin dan mengkoordinasikan program studi untuk kualitas pendidikan yang relevan dengan industri.
4. Ibu Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses perkuliahan.
5. Ibu Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penyusunan skripsi sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis.

7. Kedua orang tua Bapak Al Manfaluthi dan Ibu Sajiyem, Mas Ferry Yusmianto, Mbak Namira Rismada Sari, serta keponakan tercinta Aisha Fahma Danastri yang selalu memberikan doa, *support* luar biasa, dan menjadi tempat pulang ternyaman.
8. Dhia Falaa Rafif Dewangga yang menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan senantiasa memberikan dukungan dalam berbagai hal, terima kasih telah membersamai dan menemani penulis dalam suka maupun duka.
9. Elsa, Nabila, Clara, Dian, Rina, dan Fillah yang selalu memberikan informasi dan dukungannya serta dengan sabar menjelaskan jika saya mengalami kebingungan dalam mengerjakan skripsi.
10. Ibu Marcella Arka dan Bapak Yesaya Dwi Nugroho yang sudah memberikan izin untuk menjadikan Arka Coffee and Space sebagai objek dalam penelitian ini serta memberi *support* untuk penulis.
11. Crew Arka Coffee and Space khususnya Mas Dhey, Mbak Adel, Nada, Qorry, yang selalu menanyakan perihal progres skripsi ini dan memberikan dukungannya.
12. Para responden dan seluruh pihak yang telah berpartisipasi serta mendukung pada penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya dengan baik.

Yogyakarta, 7 Juni 2024

Penulis



Sofia Nuring Tyas
NIM: 2015011296

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Suasana Toko.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	8
3. Kepuasan.....	10
4. Minat Beli Ulang.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	12
C. Pengembangan Hipotesis.....	15
1. Pengaruh Variabel Suasana Toko Terhadap Minat Beli Ulang.....	15
2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	15
3. Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang.....	16
4. Pengaruh Variabel Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan secara simultan terhadap Minat Beli Ulang.....	17
D. Model Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Populasi dan Sampel.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	19
B. Jenis dan Sumber Data.....	20
1. Jenis Data.....	20
2. Sumber Data.....	21

C.	Teknik Pengumpulan Data.....	21
D.	Definisi Operasional Variabel.....	21
E.	Pengukuran Variabel.....	24
F.	Uji Instrumen	24
1.	Uji Validitas	24
2.	Uji Reliabilitas.....	25
G.	Analisis Data	25
1.	Uji Regresi Linier Berganda.....	25
2.	Uji Hipotesis.....	26
3.	Uji Koefisien Determinasi.....	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	28
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
1.	Uji Validitas	30
2.	Uji Reliabilitas.....	35
C.	Analisis Data	36
1.	Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....	36
2.	Uji T (Uji Parsial).....	38
3.	Uji F (Uji Simultan)	39
4.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
D.	Pembahasan.....	41
1.	Pengaruh Suasana Toko terhadap Minat Beli Ulang (Y)	41
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang (Y)	42
3.	Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	42
4.	Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	43
BAB V	PENUTUP	44
A.	Kesimpulan	44
B.	Keterbatasan Penelitian.....	44
C.	Saran Penelitian.....	45
	DAFTAR PUSTAKA	46
	LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	18
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keluhan yang Disampaikan Konsumen.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	23
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kueisioner	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	30
Tabel 4.3 Hasil Output KMO Suasana Toko Tahap Awal	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Suasana Toko (X1) Awal.....	31
Tabel 4.5 Hasil Output KMO Suasana Toko (X1) Tahap Akhir	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Suasana Toko (X1) Akhir	32
Tabel 4.7 Hasil Output KMO Kualitas Pelayanan (X2)	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	33
Tabel 4.9 Hasil Output KMO Kepuasan (X3)	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X3)	34
Tabel 4.11 Hasil Output KMO Minat Beli Ulang (Y)	34
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y)	34
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel.....	35
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	36
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	38
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	40
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi X1, X2, dan X3 Terhadap Y.....	41

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang kepada konsumen Arka Coffee and Space. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan seluruh konsumen yang pernah berkunjung dan mengonsumsi produk dari Arka Coffee and Space lebih dari satu kali. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen Arka Coffee and Space yang berjumlah 105 orang konsumen. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability* sampling dengan teknik *purposive* sampling. Uji instrumen pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), alat ukur reliabilitas penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dan uji regresi menggunakan regresi berganda. Penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Suasana Toko berpengaruh signifikan dan positif terhadap Minat Beli Ulang, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang, dan Kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Minat Beli Ulang.

Kata Kunci: Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Minat Beli Ulang