



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN TOKO KOPI
TUKU DAERAH JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

CARISSA MILANDRI

2110111130

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

JAKARTA

2024



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN TOKO KOPI
TUKU DAERAH JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

CARISSA MILANDRI

2110111130

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Carissa Milandri

NIM : 2110111130

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Carissa Milandri)

PERSETUJUAN PUBLIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Carissa Milandri
NIM : 2110111130
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Suasana Toko Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Toko Kopi Tuku Daerah Jakarta Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Desember 2024

Yang menyatakan



(Carissa Milandri)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE
ON CUSTOMER REPURCHASE INTENTION FOR TUKU COFFEE SHOPS
IN THE SOUTH JAKARTA AREA***

By Carissa Milandri

Abstract

The rapid growth of the coffee shop industry in Indonesia, especially in South Jakarta, has increased the intensity of competition. The objective of this research is to investigate how Service Quality and Store Atmosphere influence the Repurchase Interest of customers at Tuku Coffee Shop. Employing a quantitative research approach and a purposive sampling method, data was gathered from 100 respondents using an online questionnaire. The collected data was then analyzed using both descriptive and inferential statistical techniques with the aid of SmartPLS version 4.0 software. The analysis demonstrated a statistically significant positive influence of Service Quality on Repurchase Intention, as well as a statistically significant positive influence of Shop Atmosphere on Repurchase Intention. Furthermore, the combined effect of Service Quality and Shop Atmosphere on Repurchase Intention was found to be statistically significant., with an Adjusted R-Square value of 78% which indicates that the two factors explain most of the variation in Repurchase Interest. This study offers valuable knowledge and understanding regarding the various elements that shape and drive customer purchasing decisions as well as practical guidance for Tuku Coffee Shop managers in improving customer experience and remaining competitive.

Keywords: service quality, store atmosphere, repurchase intention, coffee shop

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP
MINAT BELI ULANG PELANGGAN TOKO KOPI TUKU DAERAH
JAKARTA SELATAN**

Oleh Carissa Milandri

Abstrak

Pertumbuhan pesat industri kedai kopi di Indonesia, khususnya di Jakarta Selatan, telah meningkatkan intensitas persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko memengaruhi Minat Beli Ulang pelanggan di Toko Kopi Tuku. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan metode purposive sampling, data dikumpulkan dari 100 responden melalui kuesioner online. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Hasil analisis menunjukkan pengaruh positif yang signifikan secara statistik dari Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang, serta pengaruh positif yang signifikan dari Atmosfer Toko terhadap Minat Beli Ulang. Selain itu, efek gabungan antara Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko terhadap Minat Beli Ulang juga ditemukan signifikan secara statistik, dengan nilai Adjusted R-Square sebesar 78%, yang menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut menjelaskan sebagian besar variasi dalam Minat Beli Ulang. Penelitian ini memberikan wawasan dan pemahaman yang berharga mengenai berbagai elemen yang membentuk dan mendorong keputusan pembelian pelanggan, serta panduan praktis bagi manajer Toko Kopi Tuku dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan tetap bersaing di pasar.

Kata kunci: kualitas layanan, suasana toko, minat beli ulang, kedai kopi

BERITA ACARA UJIAN



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin , tanggal 16 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Carissa Milandri**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111130**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG
PELANGGAN TOKO KOPI TUKU DAERAH JAKARTA SELATAN**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1.
2	Dra. Bernadin Dwi, MM.,CPM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Desember 2024

Mengsahkan

A.n DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa kita sanjungkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, atas segala dukungan yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, yang telah memberikan dukungan penuh terhadap kelancaran proses akademik.
4. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana di UPN "Veteran" Jakarta, yang dengan bijaksana memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menjalani masa studi.
5. Ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D., selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar memberikan saran, masukan, serta arahan konstruktif sepanjang proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
6. Ibu Rosali, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik, yang selalu memberikan motivasi, arahan, serta dukungan berharga selama masa perkuliahan.

7. Keluarga, terutama mama dan adik Sasya, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan moral, dukungan tanpa henti, serta dorongan semangat yang tiada tara selama proses penyusunan skripsi ini. Keberhasilan ini tidak terlepas dari cinta dan doa mereka yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Untuk Almarhum Ayah, yang selalu memberikan bimbingan selagi beliau masih hidup dan tak pernah lelah memberikan nasihat untuk melanjutkan pendidikan walau beliau kini telah tiada.
8. Teman-teman tercinta, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, namun selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan yang berharga selama perjalanan studi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan motivasi yang telah kalian berikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 10 Desember 2024



Carissa Milandri

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN TOKO KOPI TUKU DAERAH JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

CARISSA MILANDRI 2110111130

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Desember
2024

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Prof. Prasetyo Hadi SE, MM., CFMP
Ketua Penguji

Dra Bernadin Dwi M, MM.
Penguji I

Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D
Penguji II



DEKA Dr. Juhaedah, SE., MM
Dekan

Siti Hidavati, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Desember 2024

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	viii
LEMBAR PENGESAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2 Manfaat Teoritis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Minat Beli Ulang.....	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	17
2.1.4 Suasana Toko	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	23
2.3 Model Penelitian	36
2.3.1 Pengaruh Suasana toko terhadap Minat beli ulang	36

2.3.2 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Minat beli ulang.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Definisi Operasional	40
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.1.1 Populasi.....	42
3.1.2 Sampel.....	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data.....	43
3.3.3 Pengumpulan Data	44
3.3 Teknik Analisis Data	46
3.4.1 Analisis Data Deskriptif.....	46
3.4.2 Analisis Data Inferensial	46
3.4.3 Uji Validitas.....	50
3.4.4 Uji Reabilitas	51
3.4.5 Uji R Square.....	51
3.4.6 Uji Q square	52
3.4.7 Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.2.1 Deskripsi Data Responden	55
4.3 Analisis Inferensial	62
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	62
4.3.2 Model Struktural (Inner Model).....	70
4.3.3 Uji Hipotesis	72

4.4 Pembahasan.....	76
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Kopi Tuku ..	76
4.4.2 Pengaruh Suasana Toko Terhadap Minat Beli Ulang Produk Kopi Tuku	79
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Suasana Toko Secara Simultan Terhadap Minat Beli Ulang.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ulasan Toko Kopi Tuku daerah Jakarta Selatan.....	6
Tabel 2. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3 Pengukuran Variabel.....	41
Tabel 4. Bobot Penilaian Skala Likert.....	44
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	45
Tabel 6. Hasil Indeks Tanggapan terhadap Minat Beli Ulang.....	59
Tabel 7. Hasil Indeks Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan.....	60
Tabel 8. Hasil Indeks Tanggapan Responden terhadap Suasana Toko.....	61
Tabel 9. Loading Factor	65
Tabel 10. Cross Loading	66
Tabel 11. HTMT	68
Tabel 12. Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 13. R-Square.....	71
Tabel 14. Q-Square.....	72
Tabel 15. Uji T	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Konsumsi Kopi Secara Global.....	2
Gambar 2. Proyeksi Nilai Omzet Tahunan Asia Tenggara.....	3
Gambar 3. Model Penelitian	38
Gambar 4. Inner Model Penelitian.....	48
Gambar 5. Outer Model Penelitian	49
Gambar 6. Diagram Jalur.....	49
Gambar 7. Logo Toko Kopi Tuku.....	54
Gambar 8. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 9. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Penelitian	58
Gambar 11. Outer Model	63
Gambar 12. Inner Model.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	93
----------------------------	----