

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
RUANG KOPI BAHAGIA FATMAWATI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

RAIHAN AQILLA KHALIS

183112340250475



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh:

RAIHAN AQILLA KHALIS

183112340250475



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
RUANG KOPI BAHAGIA FATMAWATI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 12 Agustus 2022



Raihan Aqilla Khalis

NPM. 183112340250475

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Ruang Kopi Bahagisa Fatmawati Jakarta Selatan**

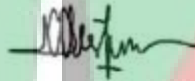
Nama Mahasiswa : **Raihan Aqilla Khalis**

Nomor Pokok Mahasiswa : **183112340250475**

Program Studi : **Manajemen**

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Jakarta, 12 Agustus 2022

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Ruang Kopi Bahagisa Fatmawati Jakarta Selatan**

Nama Mahasiswa : **Raihan Aqilla Khalis**

Nomor Pokok Mahasiswa : **183112340250475**

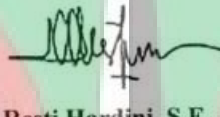
Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

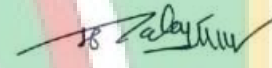
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Ketua Penguji.

Anggota/Penguji


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)
(Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,



(Kumbal Dgdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, Agustus 2022

Tanggal Lulus : 26 Agustus 2022

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN RUANG KOPI BAHAGIA FATMAWATI JAKARTA SELATAN

Oleh : Raihan Aqilla Khalis

NPM : 18311240250475

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr.Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap minat beli ulang konsumen ruang kopi bahagia fatmawati jakarta selatan. Populasi pada penelitian ini menggunakan tehnik *purposive sampling* dibantu dengan perhitungan sampling *Anderson*, yang mana populasi yang diambil berjumlah 96 orang dengan tingkat signifikansi 95% dan standar deviasi sebesar 25%. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 orang responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen Ruang Kopi Bahagia Fatmawati Jakarta Selatan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen Ruang Kopi Bahagia Fatmawati Jakarta Selatan, suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen Ruang Kopi Bahagia Fatmawati Jakarta Selatan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko dan Minat Beli Ulang

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON CONSUMER'S REPURCHASING INTEREST AT RUANG KOPI BAHAGIA FATMAWATI, SOUTH JAKARTA

By : Raihan Aqilla Khalis

NPM : 18311240250475

Thesis, under supervised by Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and store atmosphere on consumer's repurchasing interest at Ruang Kopi Bahagia Fatmawati South Jakarta. The population in this study used a purposive sampling technique where the population taken was 96 people with a significance level of 95% and a standard deviation of 25%. This study uses primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 96 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0 program. The results showed that product quality had a positive and significant effect on consumer's repurchasing interest at Ruang Kopi Bahagia Fatmawati South Jakarta, service quality had a positive and significant effect on consumer's repurchasing interest at Ruang Kopi Bahagia Fatmawati South Jakarta, store atmosphere had a positive and significant effect on consumer's repurchasing interest at Ruang Kopi Bahagia Fatmawati South Jakarta.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Store Atmosphere And Consumer Repurchasing Interest.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

- 1 Nama : Raihan Aqilla Khalis
- 2 Tempat, tanggal lahir :Bogor, 25 Januari 2000
- 3 Jenis Kelamin :Laki-laki
- 4 Alamat :Kp.Rancamoyan
- 5 No. Handphone :089514148764
- 6 Status :Mahasiswa
- 7 Agama :Islam
- 8 Kewarganegaraan :Indonesia
- 9 Email :raihanaqilla7@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1 2006 - 2012 :SDN Ciluar 2 Bogor
- 2 2012-2015 :SMPN 8 Bogor
- 3 2015-2018 :SMAN 7 Bogor
- 4 2018-Sekarang :Universitas Nasional
- 5 :

Jakarta, 12 Agustus 2022



Raihan Aqilla Khalis

NPM. 183112340250475

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala syukur kepada Allah SWT, oleh karena anugerahnya yang melimpah dan besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN RUANG KOPI BAHAGIA FATMAWATI JAKARTA SELATAN” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Nasional.

Proses penyusunan skripsi ini disesuaikan dengan teori, peraturan, tinjauan pustaka, serta survei secara langsung dan penerapannya dilakukan dengan menelaah peraturan yang ditentukan serta data yang tersedia di lapangan. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:


1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat berperan besar dalam menyelesaikan skripsi ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan secara tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

6. Orang Tua tercinta papah Suwarso, mamah Uun Mustamir, Kaka Shebika Putri Syahtari semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada sahabat penulis Fadhil El Rangga, Elang Pramudya(kecil), Muhammad Ananda (Nandot), Audrey, dll. yang telah mendukung penuh maaf tidak bisa disebutkan satu per satu.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik yang membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb .

Jakarta, 12 Agustus 2022



Raihan Aqilla Khalis



DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A Pemasaran.....	8
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	8
2. Kualitas Produk	11
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Suasana Toko (Store Atmosphere).....	16
5. Minat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	18
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	21
C. Hasil Penelitian Sesuai Dengan Rujukan Penelitian.....	22
D. Kerangka Analisis	25
E. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian	27
B. Data Penelitian.....	27
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	27
2. Populasi dan Sampel.....	27
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	29
C. Definisi Operasional	30
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39

A. Hasil Penelitian.....	39
1. Deskripsi Objek Penelitian	39
2. Karakteristik Responden.....	42
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	47
B. Pembahasan	65
1. Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	65
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Minat Beli Ulang (Y)	66
3. Pengaruh Suasana Toko (X_3) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
DAFTAR LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen Ruang Kopi Bahagia Tahun 2017-2021.....	2
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	23
Tabel 3.3 Instrument Skala Likert.....	30
Tabel 3.4 Definisi Operasional.....	30
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	46
Tabel 4.9 Instrument Skala Likert.....	47
Tabel 4.10 Total Skor Mean Kualitas Produk (X1).....	47
Tabel 4.11 Total Skor Mean Kualitas Pelayanan (X2).....	48
Tabel 4.12 Total Skor Mean suasana toko (X3).....	49
Tabel 4.13 Total Skor MeanMinat Beli Ulang (Y).....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Suasana Toko (X3).....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y).....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.19 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.20 Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.21 Uji Glejser (Heteroskedastisitas).....	58
Tabel 4.22 Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4.23 Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.24 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	61
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4.26 Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3 Logo Ruang Kopi Bahagi Fatmawati Jakarta Selatan.....	40
Gambar 4.4 Daftar Menu Ruang Kopi Bahagia Fatmawati Jakarta Selatan.....	40
Gambar 4.5 Suasana Ruang Kopi Bahagi Fatmawati Jakarta Selatan.....	41
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.8 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 4.9 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45



