

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
di KEDAI KOPI KENANGAN di JAKARTA**

Tugas Akhir

IRMA ASTRI IRIYANTI

193402516169



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

2023

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
di KEDAI KOPI KENANGAN di JAKARTA**

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

Oleh :

IRMA ASTRI IRIYANTI

193402516169



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

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG di KEDAI KOPI KENANGAN di JAKARTA

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, 5 Februari 2023

Hormat saya,



Irma Astri Iriyanti

193402516169

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG DI KEDAI KOPI
KENANGAN DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **Irma Astri Iriyanti**

Nomor Pokok : **193402516169**

Program Studi : **Manajemen**



Jakarta, 24 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH STORE ATMOSPHERE, LOKASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG DI KEDAI KOPI
KENANGAN DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Irma Astri Iriyanti

Nomor Pokok : 193402516169

Program Studi : Manajemen

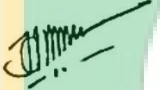
**Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,


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

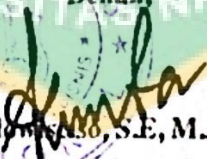
Ketua penguji,


(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Anggota/Penguji,


(Dr. Irma Setyawati S, S.E., M.M.)

**Mengetahui,
Dekan,**


(Kumba Digdono, S.E, M.App.Ec, Ph.D)

Tanggal Ujian : 24 Februari 2023

Tanggal Lulus: 24 Februari 2023

ABSTRAK
PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI KEDAI KOPI KENANGAN DI JAKARTA

Oleh : Irma Astri Iriyanti

NIM : 1934025161619

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan apakah Kedai Kopi Kenangan di Jakarta dipengaruhi oleh *store atmosphere*, lokasi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan kuesioner dari 100 pelanggan Kedai Kopi Kenangan di Jakarta sebagai data primer. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 untuk analisis regresi linier berganda. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *store atmosphere*, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang di Kedai Kopi Kenangan di Jakarta. Artinya, pelanggan akan lebih cenderung melakukan pembelian ulang jika Kedai Kopi Kenangan di Jakarta meningkatkan *store atmosphere*, lokasi, dan kualitas layanan. Koefisien determinasi (Adjusted R-square) sebesar 0,559 menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere*, lokasi, dan kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 55,9% terhadap minat beli ulang di Kedai Kopi Kenangan di Jakarta, dengan sisanya sebesar 44,1% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti.

Kata kunci : *Store Atmosphere*, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kopi Kenangan

ABSTRACT
THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE, LOCATION AND SERVICE
QUALITY ON THE INTEREST OF REPURCHASE
AT KEDAI KOPI KENANGAN IN JAKARTA

By : Irma Astri Iriyanti

Student ID Number : 193402516169

Thesis, under guidance of Mrs. Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

The purpose of this study was to ascertain whether the coffee shop memories are influenced by the store atmosphere, location, and quality of Service. This study used a questionnaire from 100 customers of Kedai Kopi Kenangan in Jakarta as primary data. This study uses SPSS version 26 for multiple linear regression analysis. The results showed that the store atmosphere, location, and service quality had a positive and significant effect on the interest in repurchasing at Kedai Kopi Kenangan in Jakarta. That is, customers will be more likely to make a repeat purchase if Kedai Kopi Kenangan in Jakarta improves the store atmosphere, location, and quality of Service. The coefficient of determination (Adjusted R-square) of 0.573 indicates that the variable store atmosphere, location, and quality of Service contributed by 57.3% to the interest in repurchase at Kedai Kopi Kenangan in Jakarta, with the remaining 42.7% influenced by variables that have not been studied..

Keywords : *Store Atmosphere, Location, Quality Of Service, Kopi Kenangan*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Irma Astri Iriyanti
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 12 Juli 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Laksmana VII No.17 RT/RW 15/04 Perumahan
TMII, Jakarta Timur, DKI Jakarta
Telepon/HP : 0895627877035
Email : irmaastriiriantii@gmail.com

B. RIWAYATPENDIDIKAN

2007 – 2013 : SDN Bambu Apus 04 Pagi
2013 – 2016 : SMPN 272 Jakarta
2016 – 2019 : SMKN 51 Jakarta
2019 – 2023 : Universitas Nasional



Jakarta, 24 Fe2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Irma Astri Iriyanti".

Irma Astri Iriyanti

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur dari Allah SWT. Penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh *Store Atmosphere*, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang di Kedai Kopi Kenangan di Jakarta (Studi Kasus Kedai Kopi Kenangan)" karena penulis mampu melakukannya karena rahmatnya. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah membantu saya dengan tugas akhir ini dan pendidikan saya hingga saat ini, termasuk:

1. Bapak, Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M. A., selaku rector Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, 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 Ekonomika dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Resti Hardini, S.E., M.Si. sebagai ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan tambahan ilmu dan solusi kepada penulis untuk setiap kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas ilmu yang diberikan oleh seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional selama perkuliahan hingga saat ini, penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu.
7. Kelancaran penyusunan tugas akhir ini dimungkinkan oleh staf administrasi dan sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Terutama kedua orang tua tercinta saya, mendiang ayah saya, yang menginginkan kehadiran saya tetapi belum sempat bertemu, semoga bangga dengan perjuangan anaknya, dan mamah yang selalu menginspirasi, memperhatikan, sabar, dan memberikan dukungan moral dan materi. serta doa yang tiada henti. Serta dua abang saya yang terkasih, yang telah berusaha keras untuk membantu saya mencapai posisi saya hari ini.
9. Kepada Klaudia, Lulu, dan Nina, sahabat penulis yang selalu bersedia membantu dan mendukung penulis dalam situasi apapun.
10. Teman-teman Manajemen Universitas Nasional atas kebersamaan dan pengalaman kuliah yang berharga.

Jakarta, 24 Februari 2023



Irma Astri Iriyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL (DALAM)	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pengertian, Bauran Pemasaran, Konsep Manajemen Pemasaran	6
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	12
1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Minat Beli Ulang	12
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang	13
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	13
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	14
D. Kerangka Analisis.....	16
E. Hipotesis	16
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN	18
A. Objek Penelitian.....	18
B. Data Penelitian.....	18
1. Sumber Data dan Jenis Data	18
2. Populasi dan Sample	19
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	20
C. Jenis Variabel yang Digunakan	21
D. Definisi Operasional	21

E.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	23
1.	Metode Analisis	23
2.	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	28
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A.	Hasil Penelitian.....	29
1.	Deskripsi Data Penelitian.....	29
2.	Deskripsi Responden	29
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	32
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	33
e.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	34
3.	Analisis Deskriptif	35
4.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	40
1)	Uji Instrumen	40
a.	Uji Validitas	40
b.	Uji Reliabilitas	43
2)	Uji Asumsi Klasik.....	44
a.	Uji Normalitas.....	44
b.	Uji Multikolinieritas.....	45
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3)	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4)	Uji Kelayakan Model	48
a.	Koefisien Determinasi (R^2).....	49
b.	Uji t (Uji Hipotesis Penelitian).....	50
B.	Pembahasan.....	51
1.	Pengaruh Store Atmosphere (X1) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	51
2.	Pengaruh Lokasi (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	52
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	53
BAB V	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 - Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 - Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 - Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Produk Kopi Kenangan (3 Bulan Terakhir)	34
Tabel 4.6 - Skala Likert.....	35
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Store Atmosphere.....	36
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi.....	37
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Store Atmosphere	40
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Lokasi	41
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang	43
Tabel 4.15 Uji Reabilitas	44
Tabel 4.16 Output Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.17 Output Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.18 Output Uji Glejser (Heteroskedastisitas)	47
Tabel 4.19 Output Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.20 Output Uji Kelayakan Model (Uji F).....	49
Tabel 4.21 Output Koefisien Determinasi (R^2).....	50
Tabel 4.22 Output Uji t	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 – Data 7 Kedai Kopi Lokal Favorit Masyarakat Indonesia.....	3
Gambar 2.1 – Kerangka Analisis	16
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	33
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	34

