

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE PERCEPTION*, DAN *STORE*
ATMOSPHERE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION
(Studi Kasus di Teras Atas cafe Surabaya)

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama Surabaya



Disusun Oleh:
RHEZA SEPTIANI PRATIWI
NIM : 01216001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2019

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rheza Septiani Pratiwi

NIM :01216001

Fakultas :Ekonomi dan Bisnis

Jurusan :Manajmen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE PERCEPTION*, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
(Studi Kasus di Teras Atas cafeSurabaya)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 10 Januari 2020
Pembuat Pernyataan,



Rheza Septiani Pratiwi
NIM:01216001

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE PERCEPTION*, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
(Studi Kasus di Teras Atas cafeSurabaya)
DIAJUKAN OLEH:

Nama : Rheza Septiani Pratiwi
NIM : 01216001

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK

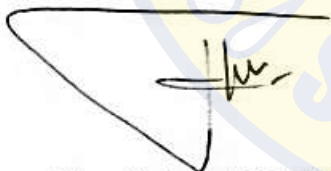
OLEH: DOSEN PEMBIMBING,



(Santirianingrum Soebandi, SE., M.Com)

TANGGAL.....

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(Agus Sukoco, ST., MM)

TANGGAL.....
20/2

HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rheza Septiani Pratiwi
NIM : 01216001.
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuatdi :Surabaya
Pada Tanggal :.....
Yang menyatakan

PRO PATRIA

(.....)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN

PADA HARI SABTU, TANGGAL 18 JANUARI 2020

Judul Skripsi : Pengaruh *service quality*, *price perception*, dan *store atmosphere* Terhadap *repurchase intention* (Studi Kasus di Teras Atas café Surabaya)

Disusun Oleh : Rheza Septiani Pratiwi

NIM : 01206001

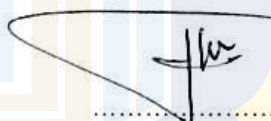
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

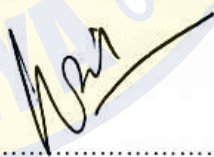
1. Agus Sukoco, ST.,MM

 20/12

2. I.G.A Aju Nitya Dharmani, SE.,MM



3. Mohammad Wasil, S.Pd.,M.E



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Service Quality, Price Perception, Dan Store Atmosphere Terhadap Repurchase Intention Studi Kasus Di Teras Atas Cafe Surabaya”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Allah SWT, atas berkah rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan lancar.
2. Orang tua saya yang sangat saya cintai, terutama Ibu Sumarni dan Bapak Nata Suprayitno, yang telah memberikan saya dukungan dalam bentuk finansial, dan memberikan segala cinta dan kasih sayangnya kepada saya selama ini hingga saat ini saya dapat berdiri dan mencapai ilmu yang bermanfaat ini, terimakasih. Saya sangat menyayangi kalian dan semua berarti bagi saya.
3. Bapak Dr.Ir.H. Sri Wiwoho Mudjanarko,ST.,MT.,IPM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
4. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Agus Sukoco, ST., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
6. Ibu Santirianingrum Soebandi,SE., M.Com selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
7. Adek saya tercinta Rosalinda Ayu Prameswariyang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman Universitas Narotama ,sahabat sahabat saya seperjuangan :Euodia, Lily,Wardah
9. Keluarga besar Restoran boncafe gubeng yang telah memberi saya dukungan selama ini
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini.Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.Amin aamiin ya rabbal alamin.

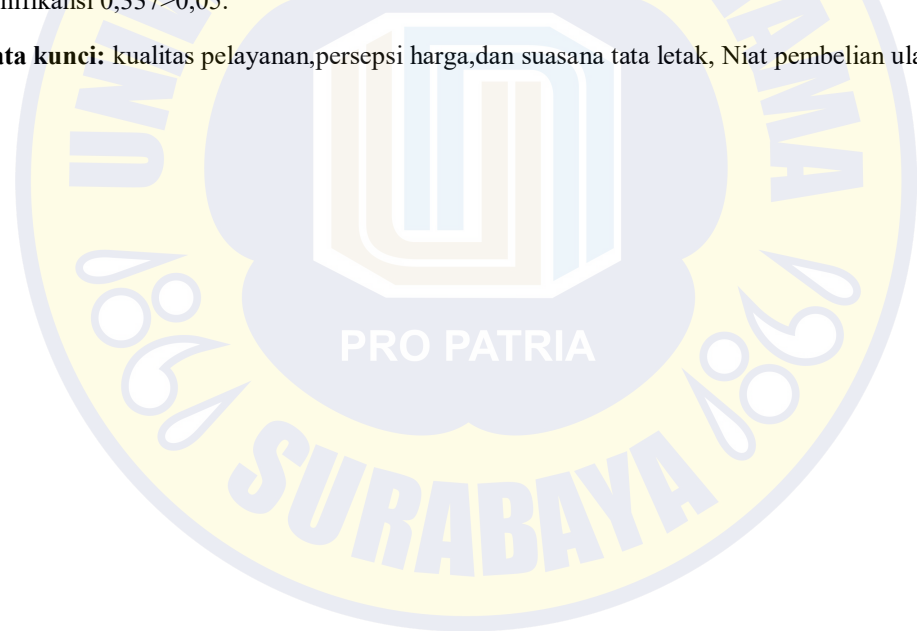
Surabaya, November 2019
Penulis

(Rheza Septiani Pratiwi)
NIM 01216001

ABSTRAK

Niat pembelian ulang merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam membangun sebuah bisnis. Banyak faktor yang mempengaruhi niat pembelian ulang, antara lain mulai dari kualitas pelayanan, persepsi harga, dan suasana tata letak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan suasana tata letak baik secara simultan maupun secara parsial terhadap repurchase intention. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode penelitian menggunakan sampel acak sebanyak 281 orang. Metode analisis menggunakan SPSS 18. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi 0.000 atau kurang dari 0,05 dan $F_{hitung} = 194,777$ sedangkan nilai F_{tabel} diperoleh sebesar 2,66. Dengan demikian $F_{hitung} 194,777 > F_{tabel} 2,66$. Namun secara parsial variabel service quality tidak signifikan terhadap repurchase intention karena hasil pengujian menunjukkan nilai $t_{hitung} = 0,961 < t_{tabel} 1,968$ dengan signifikansi $0,337 > 0,05$.

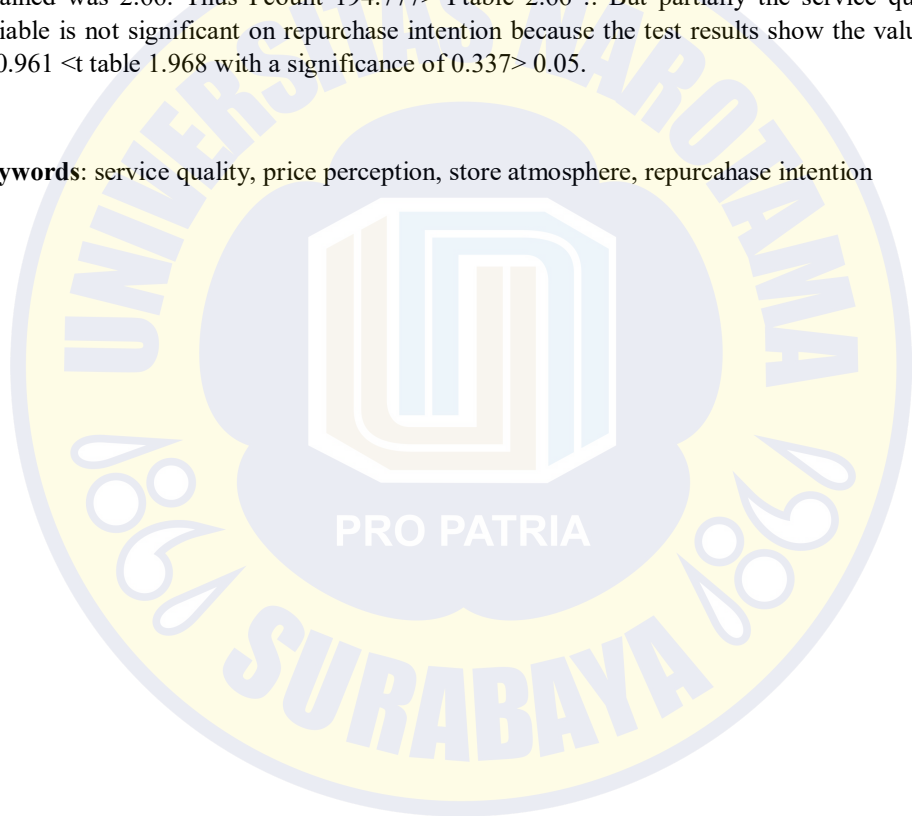
Kata kunci: kualitas pelayanan, persepsi harga, dan suasana tata letak, Niat pembelian ulang



ABSTRACT

The intention to repurchase is very important in building a business. Many factors affect repurchase intentions, including the quality of service, price perception, and store atmosphere. The purpose of this study is to study how to influence service quality, price perception, and store atmosphere both simultaneously and partially on repurchase intentions. Data collection using a questionnaire. The research method uses a sample of 281 people. The method of analysis uses SPSS 18. The results of this study indicate that the independent variables simultaneously influence the selected variables. This is evidenced from the significance value of 0,000 or less than 0.05 and $F_{count} = 194.777$ while the F_{table} value obtained was 2.66. Thus $F_{count} 194.777 > F_{table} 2.66$.. But partially the service quality variable is not significant on repurchase intention because the test results show the value of $t = 0.961 < t_{table} 1.968$ with a significance of $0.337 > 0.05$.

Keywords: service quality, price perception, store atmosphere, repurchase intention



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	4
1.4.2. Manfaat Praktis	4
1.4.3. Manfaat bagi penulis dan Universitas	4
1.5. Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan Empiris	5
2.2. Tinjauan Teoritis	10
2.2.1. Pengertian <i>Service Quality</i>	10
2.2.2. Pengertian <i>Price Perception</i>	11
2.2.3. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	12
2.2.3. Pengertian <i>Repurchase intention</i>	13
2.3. Kerangka Berpikir	15
2.3.1. Hubungan Antar Variabel	16

BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Pendekatan Penelitian.....	17
3.2. Objek Penelitian.....	17
3.3. Jenis,Sumber,Dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.3.1. Jenis Data.....	17
3.3.2. Sumber Data.....	17
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.3.4. Jenis Skala.....	19
3.4. Definisi Operasional.....	20
3.5. Desain Instrumen Penelitian.....	21
3.6. Teknik Analisis Data.....	23
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	23
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	27
4.1.1. Gambaran umum objek penelitian.....	27
4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	28
4.2.1. Deskripsi Variabel.....	29
4.3. Analisa dan Pengujian Hipotesis.....	30
4.3.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	30
4.3.2. Regresi Linier Berganda.....	31
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.4 : Skala Pengukuran.....	19
Table 3.5 : Desain Instrumen Penelitian	21
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan usia	28
Tabel 4.3 : Karakteristik reponden berdasarkan pendapatan	29
Tabel 4.4 : Interval Rata-Rata Skor	29
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.5 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	32
Tabel 4.6 : Hasil Uji T (Parsial)	33
Tabel 4.7 : Hasil Uji f (Simultan)	34
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinearitas	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Kerangka Konsep Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Pegawai Teras Atas cafe.....	27
Gambar 4.2 Produk Teras Atas Cafe.....	27
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	34
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	43
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	44
Lampiran 3 Matriks Penelitian Terdahulu	47
Lampiran 4 Hasil olah data SPSS	54



