

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, F. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Persepsi Harga Terhadap Citra Restoran Dan Minat Beli Ulang Pelanggan Holycow Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 5, 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Akram, U., Hui, P., Khan, M. K., Hashim, M., & Rasheed, S. (2016). Impact of Store Atmosphere on Impulse Buying Behaviour: Moderating Effect of Demographic Variables. *International Journal of U- and e- Service, Science and Technology*, 9(7), 43–60. <https://doi.org/10.14257/ijunesst.2016.9.7.05>
- Amanah, F. N., & Fahimah, M. (2021). Minat Pembelian Ulang di Rumah Makan Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Omah Cangkruk Jombang). *MARGIN ECO: Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*, 5(1), 50–63.
- Andani, W. D., Ekonomi, F., Manajemen, P., & Hasbullah, U. K. H. A. W. (2021). Minat Pembelian Ulang di Cafe Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Hustle Coffee Jombang) Abstrak A . *PENDAHULUAN perkembangan perekonomian di Indonesia . UMKM juga menjadi salah satu penopang perekonomian di Indonesia terutama pada warga kalangan bawa*. 5(1), 38–49.
- Ardhiansyah, & Brahmana, S. S. (2021). *Pengaruh suasana toko, kualitas layanan dan harga hammerstout terhadap minat beli konsumen di kota bandung*. 01(2), 2017–2022.
- BPS. (2021). *Katalog BPS: 9199007 INDONESIA 2 0 2 1 LAPORAN PEREKONOMIAN DAMPAK ADANYA PROGRAM PEMULIHAN EKONOMI NASIONAL (PEN) TERHADAP PEREKONOMIAN INDONESIA DI MASA PANDEMI*. 188. www.freepik.com
- Daffa Atallarick, M., Badri, M., & Herawati, Y. (2021). Pameran terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Museum The Effect of Tangible, Responsiveness, Emphaty, Communication, and Exhibition on Revisit Intention to Museum. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(Februari). <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- Drs. Bambang Sudaryana, D.E.A., M.Si., M.Ak., C.IEA., Dr. H. R. Ricky Agusiady, S.E., M.M., Ak., Cf. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif - Dr. Drs. Bambang Sudaryana, D.E.A., M.Si., M.Ak., C.IEA., Dr. H. R. Ricky Agusiady, S.E., M.M., Ak., CFrA*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=oKdgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metode+penelitian+kuantitatif&ots=4qxVf_4DDs&sig=oFuCqNkU98S-AjCFBQDJco4r4qY&redir_esc=y#v=onepage&q=metode penelitian kuantitatif&f=false
- Evans, B. B. and J. R. (2007). Retail Management: A Strategic Approach. In *Retail Management: A Strategic Approach*.
- Ferdinand, A. (2011). Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan disertai Ilmu Manajemen. In *Semarang: Universitas Diponegoro* (p. 388).
- Fernanda Fernandhytia, Hadi, M. W. P., Sari, D. V. S., & Pantri Heriyati. (2022). The Effect of Crisis Management and Implementation of Health Protocols During the Covid-19 Pandemic On Repurchase Intention With Consumer Safety As Mediation. *Journal of Business and Management Review*, 3(2), 158–173. <https://doi.org/10.47153/jbmr32.3042022>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. (Edisi 9). *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hussain, R., & Ali, M. (2018). Effect of Store Atmosphere on Consumer Purchase Intention. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2588411>
- KEMENKES PADK. (2021). *5 M DIMASA PANDEMI COVID 19 DI INDONESIA*. <http://Www.Padk.Kemkes.Go.Id/>. <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2021/02/01/46/5-m-dimasa-pandemi-covid-19-di-indonesia.html>

- Kementerian Perdagangan RI. (2020). *Surat Edaran Menteri Perdagangan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pemulihan Aktivitas Perdagangan yang Dilakukan pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan New Normal* (pp. 1–23).
https://covid19.go.id/storage/app/media/Regulasi/2020/Juni/surat_edaran_menteri_perdagangan_nomor_12_tahun_2020.pdf
- Kesehatan, S. J. K. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Jdih.Kemkes.Go.Id*, 120.
<https://tumj.tums.ac.ir/article-1-11063-fa.html>
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran. In *Penerbit Erlangga* (13th ed., Vol. 1).
- Kotler, P., & Keller. (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta. In *Erlangga*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Principles Of Marketing Kotler 14th Edition Pearson. In *Pearson Education Limited, Essex, England* (Vol. 14).
- Lestari, B., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 150–159. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.374>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pratiwi, R. S., Soebandi, S., & Dharmani, I. G. A. A. N. (2020). The Influence of Service Quality, Price Perception, and Store Atmosphere On Repurchase Intention (Case Study at The Teras Atas Cafe Surabaya). *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(2), 147–156. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems81>
- Reza Pahlevi. (2021). *Indomaret, Ritel dengan Nilai Konsumen Tertinggi di Indonesia pada 2021 | Databoks*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/10/indomaret-ritel-dengan-nilai-konsumen-tertinggi-di-indonesia-pada-2021>
- Santoso, S. (2018). Menguasai SPSS versi 25. In *PT Elex Media Komputindo*.
- Selvi, M. (2020). *Dampak wabah virus corona, Aprindo: Adanya penurunan jumlah pengunjung hingga 50%*. Kontan.Co.Id. <https://nasional.kontan.co.id/news/dampak-wabah-virus-corona-aprindo-adanya-penurunan-jumlah-pengunjung-hingga-50>
- Setiawan, P. A., & Rastini, N. M. (2021). *The Effect of Product Quality , Service Quality , and Atmosphere Stores on Customer Satisfaction and Its Impact on Repurchase Intention*. 4, 395–402.
- Sholehudin, M. (2020). *CONCEPT, MEANING AND OBJECT OF RESEARCH METHODOLOGY*.
https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/research_1?q=research
- Soebandhi, S., Wahid, A., & Darmawanti, I. (2020). Service quality and store atmosphere on customer satisfaction and repurchase intention. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 13(1), 26.
<https://doi.org/10.26740/bisma.v13n1.p26-37>
- Sugiyono. (2017). METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta, cv*.
- Tangka, G. C., Tawas, H. N., Dotulong, L. O. H., Iklan, P., Citra, D. A. N., Terhadap, M., Beli, M., Keputusan, D. A. N., Sepatu, P., & Ventela, M. (2022). Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 , Januari 2022 , Hal . 383-392. *Givent Christine Tangka*, 10(1), 383–392.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (edisi 3). Andi Offset.
- Utami, C. W. (2012). Manajemen Ritel Strategi Dan Implementasi Ritel Modern. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Wong, S. Y., & Yu, C. H. (2013). Factors of Influencing Repurchase Intention on Deal-of-the-day Group-Buying Website. In *Thesis* (Issue April).

LAMPIRAN



Data Pribadi

Nama : Chelsea Nikita Siahaan
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 19 September 2000
Alamat : Jln Kencanasari Timur XV no 15, RT 003/RW 006 Kec.Dukuh
Pakis, Kel.Gunungsari, Surabaya, Jawa Timur.
Status : Belum Kawin
Agama : Islam
TB/BB : 168 cm / 55 kg
Telepon : 083830600769
Email : chelseasiahaan19@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

Tahun Periode 2006/2007 - 2011/2012 : SDK Santo Yosef Surabaya
Tahun Periode 2012/2013 - 2014/2015 : SMP Kartika IV-11 Surabaya
Tahun Periode 2015/2016 - 2017/2018 : SMAN 10 Surabaya
Tahun Periode 2018/2019 - 2021/2022 : Universitas Narotama

Pengalaman Bekerja / Magang

1. Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza (Customer Service Attendance)
2. PT KKV Internasional Indonesia (Store Crew)

Lampiran 1

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN

Berikut ini merupakan kuisisioner yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan penerapan protokol kesehatan terhadap minat pembelian ulang yang terjadi pada TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza. Disela kesibukan ini saya mohon sedikit waktu dan partisipasi Bapak/Ibu sebagai responden untuk memberikan pandangannya terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Penerapan Protokol Kesehatan yang ada di Gramedia Tunjungan Plaza. Hasil data yang diperoleh adalah murni untuk kebutuhan penelitian dan akan digunakan sebaik mungkin untuk keperluan lainnya dimasa mendatang. Atas ketersediaan dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima kasih banyak.

BAGIAN I (KARAKTERISTIK RESPONDEN)

Petunjuk Pengisian: Silahkan beri tanda (X) pada jawaban yang menurut anda benar dan sesuai

NO	KARAKTERISTIK RESPONDEN	JAWABAN
1.	Nama (*Boleh Inisial)	
2.	Usia	a) 17-20thn b) 21-25thn c) >25thn
3.	Profesi	a) Pelajar/Mahasiswa b) Pegawai Swasta c) PNS d) Ibu Rumah Tangga e) (Lainnya).....
4.	Apakah anda pernah berkunjung di Gramedia Tunjungan Plaza Surabaya sebelumnya?	a) YA b) TIDAK
5.	Di tahun 2022 ini berapa kali anda pernah berkunjung ke Gramedia TP?	a) 1kali b) 2kali c) 3kali d) >3kali
6.	Untuk keperluan apakah anda berkunjung ke Gramedia TP Surabaya?	a) Berbelanja keperluan b) Tempat bertemu c) Kunjungan tidak terencana d) (Lainnya).....

BAGIAN II (DAFTAR KUISIONER)

Petunjuk Pengisian: Silahkan beri tanda (√) pada jawaban yang menurut anda benar dan sesuai

KET	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
SINGKATAN	SS	S	CS	TS	STS
SKALA NILAI	1	2	3	4	5

KUALITAS PELAYANAN		SS 1	S 2	CS 3	TS 4	STS 5
1.	Saya merasa karyawan dapat melayani dengan handal, akurat, serta memuaskan					
2.	Saya merasa karyawan Gramedia TP memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk sehingga dapat melayani dengan cepat dan tepat					
3.	Karyawan Gramedia TP memiliki sikap sopan dan ramah kepada pelanggan sehingga saya menjadi lebih nyaman saat berbelanja					
4.	Karyawan Gramedia TP memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, dan aktif mengalih kebutuhan/permasalahan pelanggan					
5.	Saya merasa Gramedia TP memiliki produk yang lengkap dan telah menyediakan fasilitas mesin pencari, serta mesin pembayaran yang beragam					
STORE ATMOSPHERE		SS 1	S 2	CS 3	TS 4	STS 5
1.	Kebersihan lingkungan toko Gramedia TP sangat terjaga dengan baik dan membuat saya merasa nyaman saat berbelanja					
2.	Volume dan jenis musik/instrumen yang mengalun pada toko Gramedia TP meningkatkan kenyamanan dan tidak mengganggu saya saat berbelanja					

3.	Aroma alami yang diciptakan oleh buku buku meningkatkan kenyamanan saat berbelanja dan membuat saya betah sehingga ingin berlama lama disini					
4.	Pengaturan suhu pendingin dan sirkulasi udara yang baik menimbulkan rasa sejuk saat berbelanja					
5.	Tata lampu/pencahayaan pada Gramedia TP sangat cocok dan dapat membangun suasana hangat dan nyaman dalam berbelanja					
6.	Pemilihan warna pada desain interior toko sangat cocok dengan citra Gramedia TP					
7.	Display produk yang ada di area jual sudah tertata dengan rapi dan sudah diklasifikasi berdasarkan departemen sehingga tidak membuat saya kesulitan dalam mencari produk					
PROTOKOL KESEHATAN		SS	S	CS	TS	STS
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa seluruh karyawan telah melaksanakan Vaksin dan melayani dalam kondisi yang sehat					
2.	Gramedia TP telah menyediakan alat pemeriksa suhu dan mewajibkan saya untuk mengecek suhu tubuh sebelum memasuki area jual					
3.	Saya merasa seluruh karyawan dan pelanggan telah mengenakan masker dengan baik dan telah dihimbau untuk menjaga jarak antrian minimal 1,5m sesuai garis batas antrian yang ada					
4.	Gramedia TP menyediakan fasilitas handsanitizer di beberapa titik lokasi yang mudah dijangkau oleh pengunjung					
5.	Gramedia TP selalu menjaga sterilisasi toko dengan melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala dan meletakkan air-purifier untuk menjaga sirkulasi udara					

6.	Gramedia TP telah mengutamakan pembayaran elektronik seperti pembayaran kartu, Qris, dan aplikasi pembayaran digital lainnya untuk meminimalisir penularan COVID-19					
7.	Kasir Gramedia TP selalu memberikan informasi terkait fasilitas layanan daring Pesan,Bayar,Antar yang bisa digunakan untuk meminimalisir penularan COVID-19					
MINAT BELI ULANG		SS 1	S 2	CS 3	TS 4	STS 5
1.	Saya berniat untuk berbelanja kembali di Gramedia Tunjungan Plaza diwaktu yang akan datang					
2.	Saya akan dengan senang hati merekomendasikan kepada keluarga, teman, dan kolega lain untuk berbelanja di Gramedia Tunjungan Plaza					
3.	Saya lebih suka berbelanja di Gramedia Tunjungan Plaza ketimbang toko buku lainnya					
4.	Saya akan mencari informasi lebih lanjut mengenai produk lain atau baru pada web katalog, maupun sosial media Gramedia TP					

Hasil Data Tabulasi:

KUALITAS PELAYANAN (X1)							STORE ATMOSPHER (X2)								
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1	MEAN X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL X2	MEAN X2
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	4	4	5	31	4,43
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	5	5	5	5	24	4,8	4	4	5	4	5	4	4	30	4,29
5	4	4	4	4	21	4,2	5	4	4	4	4	4	5	30	4,29
5	4	4	4	4	21	4,2	4	5	4	5	4	4	5	31	4,43
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	3	19	3,8	5	4	4	4	4	5	4	30	4,29
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	4	5	30	4,29
4	4	5	5	4	22	4,4	5	4	4	5	4	4	5	31	4,43
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	4	4	4	30	4,29
5	4	5	4	4	22	4,4	5	4	3	3	4	4	4	27	3,86
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	5	4	30	4,29
4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	4	4	4	30	4,29
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	4	4	4	31	4,43
5	4	5	4	4	22	4,4	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
5	4	5	4	3	21	4,2	5	5	4	4	4	4	4	30	4,29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	4	5	32	4,57
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
5	5	5	4	4	23	4,6	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	3	19	3,8	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	4	4	23	4,6	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	5	4	4	21	4,2	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	4	5	4	4	22	4,4	4	4	5	4	4	4	4	29	4,14
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	4	4	21	4,2	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	5	3	21	4,2	5	5	4	4	4	4	4	30	4,29
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	4	4	5	30	4,29
4	4	5	5	3	21	4,2	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	4	4	21	4,2	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	5	4	5	33	4,71
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	4	4	21	4,2	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	5	4	22	4,4	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	4	4	21	4,2	5	5	5	5	5	4	4	33	4,71
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	4	5	5	5	24	4,8	5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	4	5	4	4	22	4,4	5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	4	5	32	4,57
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	4	5	4	4	22	4,4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	4	4	23	4,6	4	4	5	4	4	4	5	30	4,29
5	4	5	5	5	24	4,8	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	4	4	4	30	4,29
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	4	4	5	33	4,71
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	3	4	4	26	3,71
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	5	34	4,86
5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	4	5	4	30	4,29
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	3	3	5	29	4,14
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	4	5	5	33	4,71
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	4	27	3,86
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
5	5	5	4	4	23	4,6	5	4	4	3	4	4	3	27	3,86
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	5	5	5	32	4,57
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	4	27	3,86
5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	4	4	4	29	4,14

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

PROTOKOL KESEHATAN (X3)										MINAT BELI ULANG (Y)					
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL X3	MEAN X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL Y	MEAN Y
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,13	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	19	4,75
4	5	5	4	5	4	4	4	35	4,38	4	4	5	4	17	4,25
4	5	4	5	4	4	4	4	34	4,25	5	4	4	4	17	4,25
3	4	3	4	5	5	5	4	33	4,13	4	4	5	4	17	4,25
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	20	5
4	4	5	4	5	4	4	4	34	4,25	4	4	4	4	16	4
5	5	4	4	4	5	4	4	35	4,38	4	5	4	4	17	4,25
5	5	4	5	4	4	5	5	37	4,63	4	4	5	4	17	4,25
4	4	5	4	4	5	4	4	34	4,25	4	4	4	5	17	4,25
4	5	4	4	4	4	4	4	33	4,13	5	4	5	4	18	4,5
4	4	4	3	4	4	3	3	29	3,63	4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88	4	4	4	5	17	4,25
4	3	4	3	4	4	4	4	30	3,75	4	4	3	4	15	3,75
4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88	5	4	4	4	17	4,25
4	3	3	4	3	3	3	4	27	3,38	4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	4	4	3	4	31	3,88	4	4	4	4	16	4
3	4	4	3	4	4	4	4	30	3,75	3	4	4	3	14	3,5
3	4	4	4	4	4	5	4	32	4	5	4	3	4	16	4
4	3	4	3	4	3	4	4	29	3,63	3	4	4	5	16	4
4	4	3	4	4	4	3	4	30	3,75	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,13	5	5	4	4	18	4,5
4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,88	4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	3	4	4	4	30	3,75	4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	4	4	3	4	30	3,75	4	3	4	4	15	3,75
3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63	4	4	3	4	15	3,75

4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	15	3,75
4	5	4	3	4	4	5	4	33	4,13	5	5	5	4	19	4,75
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	3	4	16	4
4	5	4	4	5	4	5	4	35	4,38	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	4	17	4,25
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	18	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,13	4	4	3	3	14	3,5
4	4	3	4	4	4	4	4	31	3,88	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,13	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	16	4
4	5	4	4	5	4	5	3	34	4,25	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	18	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	5	4	4	4	33	4,13	5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	4	4	4	5	5	34	4,25	3	4	3	4	14	3,5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	15	3,75
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	20	5
4	4	5	5	5	5	5	4	37	4,63	5	4	4	5	18	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	20	5
5	5	4	4	5	4	5	4	36	4,5	5	5	5	5	20	5

4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	18	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,13	5	5	5	5	20	5
4	4	5	4	5	4	5	5	36	4,5	5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
5	5	4	4	5	4	5	4	36	4,5	5	4	4	4	17	4,25
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	4	5	5	39	4,88	5	5	5	5	20	5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	3	14	3,5
4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,88	4	3	4	4	15	3,75
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	20	5
4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	5	19	4,75
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	15	3,75
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	15	3,75
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	3	3	14	3,5
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	3	4	16	4
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	19	4,75
5	4	4	5	5	4	5	5	37	4,63	5	5	4	5	19	4,75
5	4	5	4	5	4	5	4	36	4,5	5	4	5	4	18	4,5
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	20	5
4	4	5	4	5	5	4	4	35	4,38	4	4	4	4	16	4
4	4	5	4	4	5	4	4	34	4,25	4	4	5	4	17	4,25
4	4	4	4	4	5	4	5	34	4,25	4	5	4	4	17	4,25
4	5	5	4	5	4	4	4	35	4,38	4	4	4	4	16	4
5	5	4	5	5	5	5	5	39	4,88	5	5	4	5	19	4,75

4	4	4	4	5	4	5	4	34	4,25	4	3	3	4	14	3,5
5	5	4	5	4	4	5	5	37	4,63	5	5	4	4	18	4,5
4	5	5	4	4	4	4	4	34	4,25	4	4	4	3	15	3,75



Hasil Profil Responden

Keterangan	Total	Presentase
Jumlah Sampel	100	100%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Usia		
17-20 Tahun	33	33%
21-25 Tahun	39	39%
>25 Tahun	28	28%
Profesi		
Pelajar/Mahasiswa	44	44%
Pegawai Swasta	34	34%
PNS	5	5%
Ibu Rumah Tangga	10	10%
Lainnya	7	7%
Frekuensi Kunjungan		
1kali	51	51%
2kali	20	20%
3kali	8	8%
>3kali	21	21%

Disitribusi Frekuensi Item Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator	Mean	Keterangan
X1.1	4,41	Sangat Setuju
X1.2	4,31	Sangat Setuju
X1.3	4,48	Sangat Setuju
X1.4	4,33	Sangat Setuju
X1.5	4,24	Sangat Setuju
Total X1	4,35	Sangat Setuju

Disitribusi Frekuensi Item Store Atmosphere (X2)

Indikator	Mean	Keterangan
X2.1	4,38	Sangat Setuju
X2.2	4,28	Sangat Setuju
X2.3	4,29	Sangat Setuju
X2.4	4,25	Sangat Setuju
X2.5	4,18	Setuju
X2.6	4,19	Setuju
X2.7	4,28	Sangat Setuju
Total X2	4,26	Sangat Setuju

Disitribusi Frekuensi Item Penerapan Protokol Kesehatan (X3)

Indikator	Mean	Keterangan
X3.1	4,19	Setuju
X3.2	4,25	Sangat Setuju
X3.3	4,21	Sangat Setuju
X3.4	4,11	Setuju
X3.5	4,27	Sangat Setuju
X3.6	4,19	Setuju
X3.7	4,31	Sangat Setuju
X3.8	4,20	Sangat Setuju
Total X3	4,21	Sangat Setuju

Disitribusi Frekuensi Item Minat Beli Ulang (Y)

Indikator	Mean	Keterangan
Y.1	4,33	Sangat Setuju
Y.2	4,22	Sangat Setuju
Y.3	4,05	Setuju
Y.4	4,13	Setuju
Total Y	4,18	Setuju

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,865	0,1966	valid
	X1.2	0,917	0,1966	valid
	X1.3	0,848	0,1966	valid
	X1.4	0,887	0,1966	valid
	X1.5	0,863	0,1966	valid
Store Atmosphere (X2)	X2.1	0,736	0,1966	valid
	X2.2	0,810	0,1966	valid
	X2.3	0,834	0,1966	valid
	X2.4	0,835	0,1966	valid
	X2.5	0,833	0,1966	valid
	X2.6	0,771	0,1966	valid
	X2.7	0,825	0,1966	valid
Protokol Kesehatan (X3)	X3.1	0,820	0,1966	valid
	X3.2	0,795	0,1966	valid
	X3.3	0,753	0,1966	valid
	X3.4	0,829	0,1966	valid
	X3.5	0,808	0,1966	valid
	X3.6	0,777	0,1966	valid
	X3.7	0,765	0,1966	valid
	X3.8	0,805	0,1966	valid
Minat Beli Ulang (Y)	Y.1	0,783	0,1966	valid
	Y.2	0,817	0,1966	valid
	Y.3	0,778	0,1966	valid
	Y.4	0,827	0,1966	valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil α Cronbach	Minimum α cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,923	0,70	Reliabel
Store Atmosphere (X2)	0,910	0,70	Reliabel
Protokol Kesehatan (X3)	0,915	0,70	Reliabel
Minat Beli Ulang (Y)	0,811	0,70	Reliabel

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Standardized Residual
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7	0E-7
	Std. Deviation	,33744097	,98473193
	Absolute	,112	,112
Most Extreme Differences	Positive	,084	,084
	Negative	-,112	-,112
Kolmogorov-Smirnov Z		1,120	1,120
Asymp. Sig. (2-tailed)		,162	,162

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kualitas Pelayanan	,712	1,405
Store Atmosphere	,608	1,645
Penerapan Protokol Kesehatan	,738	1,354

Hasil Uji Autokorelasi

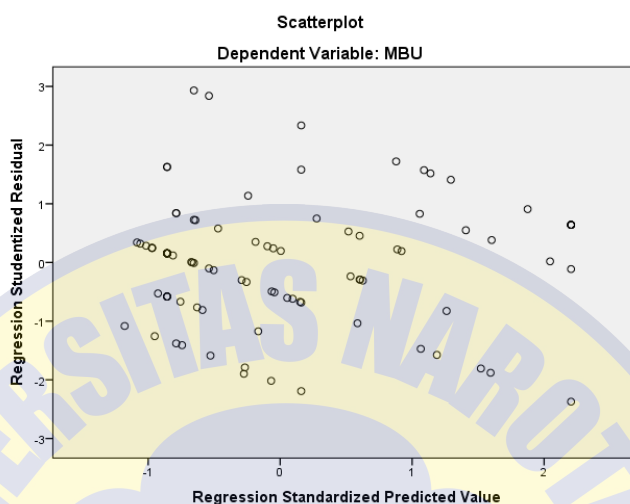
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,631 ^a	,398	,379	,34267	1,925

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	,587	,454	
	Kualitas Pelayanan	,279	,095	,277
	Store Atmosphere	,311	,114	,278
	Penerapan Protokol Kesehatan	,250	,100	,231

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,631 ^a	,398	,379	,34267

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Hasil Uji – F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7,459	3	2,486	21,174	,000 ^b
Residual	11,273	96	,117		
Total	18,732	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Hasil Uji – t

Coefficients^a

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		1,292	,200
	X1	,277	2,952	,004
	X2	,278	2,736	,007
	X3	,231	2,512	,014

Dependent Variable: Y



UNIVERSITAS

Maritim Indonesia



FAKULTAS HUKUM, EKONOMI DAN PENDIDIKAN

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

No. Dokumen: FM-FEB-05-07
Tgl. Terbit: 01 Okt 2018
Revisi: 00

- 1 NAMA MAHASISWA : CHELSEA NIKITA SIAHAAN
- 2 NIM : 01218061
- 3 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
- 4 PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
- 5 TOPIK SKRIPSI : PEMASARAN
- 6 TANGGAL PENGAJUAN : 21 Februari 2022
- 7 NAMA PEMBIMBING I : Dr. ARASY ALIMUDIN S.E., M.M
- 8 NAMA PEMBIMBING II :
- 9 URAIAN KONSULTASI :

NO	TANGGAL	JADWAL KEGIATAN PENELITIAN	MONITORING	
			CATATAN	PARAF PEMBIMBING
1	2/3/22	Observasi obyek penelitian	Ace	
2	12/3/22	Observasi terhadap fenomena bisnis/manajemen	Ace	
3	17/3/22	Menentukan masalah penelitian	Ace	
4	01/3/22	Kajian teoritis & Empiris	Ace	
5	14/3/22	Sintesa dan Rasionalisasi teori	Ace	
6	29/3/22	Pendekatan Metodologi penelitian	Ace	
7	3/5/22	Pembuatan instrument penelitian	Ace	
8	8/6/22	Pengumpulan data	Ace	
9	16/6/22	Tabulasi & Pengolahan Data	Ace	
10	25/7/22	Deskripsi Hasil Penelitian	Ace	
11	01/8/22	Intepretasi Hasil Penelitian	Ace	
12	08/8/22	Kelengkapan Data	Ace	

Sidang Skripsi

10. TANGGAL SELESAI BIMBINGAN :

11. TELAH DIEVALUASI DAN SIAP UNTUK DIUJI

DOSEN PEMBIMBING

Dr. ARASY ALIMUDIN S.E., M.M

SURABAYA,

Ka. Prodi Manajemen

I Putu Ariyana, SE., MM



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 10%

Date: Wednesday, August 31, 2022

Statistics: 1158 words Plagiarized / 11632 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, DAN PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA TB GRAMEDIA SURABAYA TUNJUNGAN PLAZA Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Universitas Narotama Surabaya Oleh: CHELSEA NIKITA SIAHAAN NIM: 01218061 PROGRAM STUDI MANEJEMEN FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, DAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA 2022 BAB I PENDAHULUAN 1.1

Latar Belakang Indonesia merupakan sebuah negara berpredikat negara berkembang dan tercatat juga pada peringkat no 4 sebagai negara dengan jumlah populasi tertinggi setelah Amerika Serikat dengan 278,350,830 jumlah jiwa penduduk. Dengan banyaknya populasi yang ada di Indonesia ini dapat membuka peluang kesempatan para pelaku bisnis, termasuk sektor retail yang juga terus berkembang pesat.

Akan tetapi di penghujung tahun 2019, terjadi wabah COVID-19, penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona. Kasus pertamanya terdeteksi pada bulan Desember 2019 di Wuhan, China dan mulai menyebar kepenjuru dunia pada awal 2020. Wabah ini tidak hanya merugikan sisi kesehatan namun juga melumpuhkan sektor perekonomian negara di dunia, tak terkecuali negara Indonesia.

Meskipun sedang menghadapi krisis terberat akibat gelombang penyebaran wabah COVID-19, Badan Pusat Statistik (2021) menyebutkan bahwa sektor retail Indonesia (Perdagangan Besar dan Eceran) memberikan kontribusi sebesar 13,10% dari total perekonomian dan mengalami kontraksi pertumbuhan sebesar -0,16% dari total PDB tahun lalu. Kontraksi ini dikarenakan adanya pembandingan dengan tahun 2020 dimana sektor retail masih belum terdampak oleh wabah COVID-19.





Certificate

this certificate is proudly presented to

Chelsea Nikita Siahaan

Narotama University

The Influence of Service Quality, Store Atmosphere, and Application of Health Protocols on Repurchase Intention At TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza

In your Recognition of your Contribution as,

PRESENTER

WORLDCONFERENCE

ERASMUS+ PROGRAMME - JEAN MONNET ACTIVITIES 2022

6th Management and Business Worldconference

on Economic Management, Digital Business, Digital Entrepreneurship, Social Business, Social Entrepreneur, Islamic Business, Islamic Entrepreneur, and Sustainability

7th Civil Engineering Worldconference

on Civil Engineering, Project Management, Digital Construction, eConstruction, Sciences, Applied Science, and Sustainability

GREEN INVESTMENT INFRASTRUCTURE OF EU COUNTRIES

AUGUST 19, 2022 (9 AM) UNIVERSITAS WARMADDEWA BALI
AUGUST 20, 2022 (9 AM) PAVILION HOTEL SEMINYAK BALI

Hybrid Event

Dr. H. Ibrahim Setiawan, ST, MT
Vice Rector Narotama University
Chairman Worldconference

Prof. Dr. Abdul Halim B. B. Bani
Director Teaching Faculty
Universitas Tunjungan Sidoarjo

Datto Prof. Ts. Dr. H. Mohd Yusoff
Malaysian Academic Association (MAM),
Malaysia

Prof. Dr. One Zaima bin Zukhrif
Universiti Teknologi Sultan Abdul Aziz,
Malaysia

Prof. Dr. Abdul Sattar Saad
UEST, Nanyang Technological University,
Malaysia



PRO PATRIA

SURABAYA

