

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

##### 4.1.1 Profil Perusahaan



**Gambar 4 TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza**

Sumber: Foto pribadi peneliti

Toko Buku Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza merupakan salah satu bagian dari bisnis unit PT Gramedia Asri Media yang bergerak pada bidang *retail* dan *publishing*. Toko buku ini sendiri diresmikan pada 15 Juni 1999 yang bertempat di Mall Tunjungan Plaza 1 level 4, Jl. Basuki Rahmat No.8-12, Kedungdoro, Surabaya. Tidak hanya menjual produk buku bacaan dan alat tulis kantor, Gramedia TP juga menyediakan berbagai macam pilihan produk seperti alat elektronik, alat olahraga, alat penunjang *outdoor*, aksesoris fancy, dan berbagai macam alat pembantu media belajar lainnya.

##### 4.1.2 Visi & Misi Perusahaan

- Visi PT. Gramedia Asri Media

Gramedia Asri Media adalah “Menjadi perusahaan yang terbesar, terbaik, terpadu melalui usaha berbasis pengetahuan yang menciptakan masyarakat terdidik, tercerahkan, menghargai kebhinekaan dan adil sejahtera”.

- Misi PT. Gramedia Asri Media

“Berperan aktif di dalam upaya mencerahkan kehidupan bangsa dengan menjadi jaringan ritel terbesar, tersebar dan terpadu di bidang ilmu pengetahuan, informasi dan

multimedia di Asia Tenggara serta mengembangkan bisnis ritel lainnya melalui penyediaan produk yang berorientasi pasar, layanan unggul, inovatif dan perilaku bisnis yang bersih”. Selain itu, PT. Gramedia Asri Media juga memiliki tujuan yaitu “Transformasi menuju perusahaan kelas dunia”

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Profil Responden

Pada penelitian ini responden akan diklasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, profesi, dan frekuensi kunjungan. Berikut merupakan profil responden yang telah terkumpul menggunakan 100 kuisioner.

**Tabel 4. 1. Profil Responden**

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

Sumber: data olahan pribadi

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 100 pelanggan yang dijadikan responden sebagian besar di dominasi oleh perempuan dengan nilai persentase 55% sedangkan responden pria hanya sebesar 45%. Jika kategori kan berdasarkan usia, pelanggan yang telah melakukan transaksi paling tinggi adalah responden yang telah berusia 21-25 tahun dengan persentase 39% dan yang terendah merupakan responden dengan usia >25 tahun dengan persentase 28%. Pada kategori profesi, sebgaaian besar didominasi oleh para pelajar/mahasiswa dengan persentase 44% dan profesi PNS sebagai kategori profesi terendah sebanyak 5%. Sedangkan menurut kategori frekuensi kunjungan sebagian besar para

responden baru melakukan kunjungan pertamanya di Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza pada tahun 2022 dengan persentase 51% dan persentase terendah ditunjukkan pada frekuensi kunjungan 3kali dengan nilai 8%.

#### 4.2.2 Profil Jawaban Responden

Untuk mengetahui distribusi frekuensi setiap variabel berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar ke 100 responden, maka peneliti menerapkan kriteria interval skor pada masing-masing item kuisioner. Rumus kriteria rata-rata skor:

$$NJI \text{ (Nilai Jumlah Interval)} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jmlh kriteria pertanyaan}}$$

Sehingga :

$$NJI = \frac{5 - 1}{5}$$

$$NJI = 0.8$$

Maka, telah diketahui nilai jumlah interval adalah sebesar 0,8 dan dapat diinterpretasikan pada tabel kriteria interval skor dibawah ini.

**Tabel 4. 2. Kriteria Interval Skor**

Interval	Kategori
$1,00 < x \geq 1,80$	Sangat Tidak Setuju
$1,81 < x \geq 2,60$	Tidak Setuju
$2,61 < x \geq 3,40$	Cukup Setuju
$3,41 < x \geq 4,20$	Setuju
$4,21 < x \geq 5,00$	Sangat Setuju

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Berikut hasil distribusi frekuensi masing-masing variabel, sesuai dengan data yang diperoleh selama proses penelitian.

**Tabel 4. 3. 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
<b>Total X1</b>	4,35	Sangat Setuju

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan pada tabel diatas, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki total rata-rata distribusi sebesar 4.35, yang berarti bahwa responden memberikan nilai sangat setuju pada seluruh item pernyataan (X1). Nilai pernyataan tertinggi ada pada item kuesioner X1.3 dengan nilai rata-rata sebesar 4,48 dan pernyataan nilai terendah ada pada item kuesioner X1.4 dengan nilai rata-rata sebesar 4,24.

**Tabel 4. 4. 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
<b>Total X2</b>	4,26	Sangat Setuju

Sumber: data output IBM SPSS 2

Berdasarkan pada tabel 4.4, variabel *Store Atmosphere* (X2) memiliki total rata-rata distribusi sebesar 4,26 yang berarti bahwa responden memberikan nilai sangat setuju pada seluruh item pernyataan (X2). Nilai pernyataan tertinggi ada pada item kuesioner X2.1 dengan nilai rata-rata sebesar 4,38 dan pernyataan nilai terendah ada pada item kuesioner X2.5 dengan nilai rata-rata sebesar 4,18.

**Tabel 4. 5. 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
<b>Total X3</b>	4,21	Sangat Setuju

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan pada tabel diatas, variabel Protokol Kesehatan (X3) memiliki total rata-rata distribusi sebesar 4,21 yang berarti bahwa responden memberikan nilai sangat setuju pada seluruh item pernyataan (X3). Nilai pernyataan tertinggi ada pada item kuesioner X3.7

dengan nilai rata-rata sebesar 4,31 dan pernyataan nilai terendah ada pada item kuesioner X3.4 dengan nilai rata-rata sebesar 4,11.

**Tabel 4. 6. Disitribusi Frekuensi Item Minat Beli Ulang (Y)**

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

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan pada tabel 1.9, variabel Minat Beli Ulang (Y) memiliki total rata-rata distribusi sebesar 4,21 yang berarti bahwa responden memberikan nilai setuju pada seluruh item pernyataan (Y). Nilai pernyataan tertinggi ada pada item kuesioner Y.1 dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 dan pernyataan nilai terendah ada pada item kuesioner Y.3 dengan nilai rata-rata sebesar 4,05.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Uji Instrumen

##### 4.3.1.1 Uji Validitas

Dalam penelitian kuantitatif, (Sugiyono, 2017) uji validitas merupakan sebuah uji ketepatan atau keakuratan sebuah data yang dilaporkan oleh peneliti pada sebuah penelitian dengan hasil asli yang diperoleh di lapangan (hasil yang disampaikan valid dan tidak direkayasa). Adapun kriteria uji validitas yang digunakan peneliti, yaitu :

- Data kuesioner dikatakan valid dan dapat diteliti lebih lanjut apa bila  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
- Data kuesioner dikatakan tidak valid apa bila  $r_{hitung}$  negatif dan  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .
- batas minimal nilai  $r_{tabel}$  yang diterima ialah  $r = 0,1966$ .

**Tabel 4. 7. 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

Sumber: Data output IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh item indikator pada variabel kualitas pelayanan (X1), *store atmosphere* (X2), protokol kesehatan (X3), dan minat beli ulang (Y) yang memiliki total 24 item dinyatakan valid dan dapat dibuktikan melalui hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan batas minimal nilai  $r_{tabel}$  yang diterima ialah  $r = 0,1966$ .

#### 4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan teknik yang digunakan untuk menguji konsistensi terhadap objek yang sedang diteliti, sehingga akan menghasilkan data yang sama meskipun diteliti kembali oleh peneliti lain dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017). Untuk mengujinya peneliti menggunakan teknik Alpha Cronbach, sehingga variabel akan dinyatakan reliable apa bila nilai  $\alpha$  cronbach  $> 0,70$  dan akan dikatakan tidak reliable jika  $\alpha$  cronbach  $< 0,70$ .

**Tabel 4. 8. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Hasil $\alpha$ Cronbach	Minimum $\alpha$ 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

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), *store atmosphere* (X2), protokol kesehatan (X3), dan minat beli ulang (Y) dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil nilai  $\alpha$  cronbach  $> 0,70$ .

#### 4.3.2 Uji Asumsi Klasik

##### 4.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna menguji apakah seluruh variabel yang ada pada model regresi terdistribusi dengan normal. Untuk mengetahuinya peneliti menggunakan teknik uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan (Ghozali, 2018):

- Jika nilai uji normalitas menunjukkan signifikansi (sig.)  $> 0,05$  maka nilai variabel residual dikatakan terdistribusi secara normal.
- Jika nilai uji normalitas menunjukkan signifikansi (sig.)  $< 0,05$  maka nilai variabel residual dikatakan tidak terdistribusi secara normal.

Berikut merupakan hasil uji normalitas menggunakan teknik uji *Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. 9. Kolmogorov Smirnov**

**NPar Tests**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	Standardized Residual
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7	0E-7
	Std. Deviation	,33744097	,98473193
Most Extreme Differences	Absolute	,112	,112
	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.

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan nilai *Kolmogorov Smirnov Z* dan *Asymp.sig (2-tailed)* adalah 1,120 dan 0.162 > 0,05 yang berarti semua variabel data dapat dikatakan telah terdistribusi dengan normal.

4.3.2.2 Uji Multikolinearitas **PRO PATRIA**

Menurut (Ghozali, 2018) uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen yang ada dalam model regresi atau dapat dikatakan untuk menguji hubungan variabel X dengan variabel X lainnya. Terdapat macam macam teknik untuk menguji multikolinearitas salah satunya dengan teknik *Collinearity Statitic*. Teknik ini memiliki ketentuan jika nilai *tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak terjadi multikolinearitas, begitu pula sebaliknya.

**Coefficients<sup>a</sup>**

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

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil uji melalui teknik *Collinearity Statistic* dapat disimpulkan:

- a) Nilai *Tolerance* dan *Variant Inflation Factor* (VIF) variabel kualitas pelayanan (X1) adalah  $0,712 > 0,1$  dan  $1,405 < 10$ . Kesimpulan variabel X1 terbebas dari asumsi klasik multikolenieritas.
- b) Nilai *Tolerance* dan *Variant Inflation Factor* (VIF) variabel store atmosphere (X2) adalah  $0,608 > 0,1$  dan  $1,645 < 10$ . Kesimpulan variabel X2 terbebas dari asumsi klasik multikolenieritas.
- c) Nilai *Tolerance* dan *Variant Inflation Factor* (VIF) variabel penerapan protokol kesehatan (X3) adalah  $0,738 > 0,1$  dan  $1,354 < 10$ . Kesimpulan variabel X3 terbebas dari asumsi klasik multikolenieritas.

#### 4.3.2.3 Uji Autokorelasi

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji autokorelasi salah satunya adalah *Durbin - Watson Test*, dengan kriteria (Santoso, 2018):

- Nilai *Durbin - Watson* dibawah (-2), kesimpulan terjadi autokorelasi positif
- Nilai *Durbin - Watson* diantara (-2) sampai (+2), kesimpulan tidak terjadi autokorelasi
- Nilai *Durbin - Watson* diatas (+2), kesimpulan terjadi autokorelasi negatif

**Tabel 4. 10. Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

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

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

b. Dependent Variable: Y

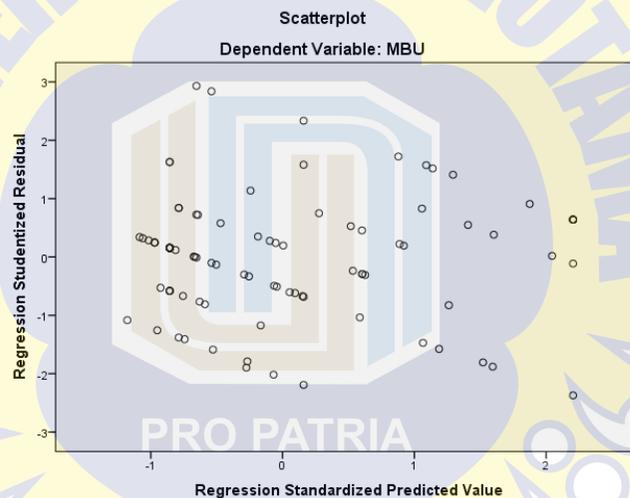
Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan hasil yang didapatkan, nilai *Durbin - Watson* adalah 1.925 yang berarti nilai *Durbin - Watson* berada diantara (-2) sampai (+2), sehingga disimpulkan bahwa data tidak mengalami autokorelasi.

#### 4.3.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas dapat diamati melalui gambar *Scatterplot Model* dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- Penyebaran titik-titik data pada *Scatterplot Model* tidak berpola,
- Titik-titik data tersebar dibagian atas, bawah nilai 0, maupun berada disekitar nilai 0,
- Titik-titik data pada *Scatterplot Model* sebaiknya tidak berada hanya pada satu sisi, contoh hanya pada sisi atas atau sisi bawah saja.



**Gambar 5 Scatterplot Model**

Sumber: data output IBM SPSS 25

Jika mengamati gambar *Scatterplot Model* dapat diambil kesimpulan bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas karena titik-titik pada *Scatterplot Model* tidak membentuk suatu pola dan tersebar di bagian atas, bagian bawah maupun disekitar nilai 0 pada sumbu Y. Maka data pada model regresi ini dapat dikatakan telah terlepas dari seluruh asumsi-asumsi klasik.

#### 4.3.3 Analisis Linear Berganda

Untuk memprediksi nilai serta mengetahui arah hubungan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan (X1), store atmosphere (X2), dan penerapan protokol kesehatan (X3) terhadap variabel dependen (Y) yaitu minat beli ulang. Maka peneliti akan melakukan sebuah uji analisis linear berganda. Berikut merupakan hasil uji regresi:



#### 4.3.4 Godness Of Fit Model

##### 4.3.4.1 Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen (X1-X3) terhadap variabel dependen (Y) maka akan dilakukan uji koefisien determinasi ( $r^2$ ). Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) berada diantara nilai 0 dan 1. Sehingga apabila  $r^2 = 0$ , artinya variabel dependen (Y) lemah dan tidak bisa dijelaskan menggunakan variabel independen (X1-X3); Apabila  $r^2$  mendekati 1, artinya variabel dependen (Y) kuat dan sempurna sehingga dapat dijelaskan menggunakan variabel independen (X1-X3).

**Tabel 4. 12. Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,631 <sup>a</sup>	,398	,379	,34267

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data output IBM SPSS 25

Berdasarkan perolehan hasil uji ( $r^2$ ) diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,398 atau 39,8%. Akan tetapi dikarenakan penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda maka akan lebih baik menggunakan nilai *Adjust R Square* sebagai patokan nilai determinasi koefisien yang mana bernilai sebesar 0,379. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), store atmosphere (X2), penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat beli ulang (Y) sebesar 37,9%. Sehingga sisanya yaitu sebesar 62,1% (100% - 37,9%) dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel diluar hasil model penelitian.

##### 4.3.4.2 Uji – F

Seluruh variabel independen secara simultan menunjukkan signifikasi terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikasi < 0,05. Sedangkan Seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikasi > 0,05 (Ghozali, 2018).

**Tabel 4. 13. Hasil Uji – F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

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

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan hasil tabel uji-f dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), *store atmosphere* (X2), penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), *store atmosphere* (X2), penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y).

#### 4.3.5 Uji Hipotesis (Uji – t)

Dalam penelitian ini tingkat keyakinan yang ditetapkan peneliti adalah 95% serta taraf signifikan sebesar 5% maka masing-masing variabel independen secara parsial menunjukkan signifikansi terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$ . Sedangkan apabila tingkat signifikansi  $> 0,05$  masing-masing variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

**Tabel 4. 14. Hasil Uji – t**

Coefficients <sup>a</sup>				
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

- a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada data tabel diatas diperoleh keimpulan:

- Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai Sig. Sebesar  $0.004 < 0.05$ , yang berarti variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y).
- Variabel *store atmosphere* (X2) memiliki nilai Sig.  $0.007 < 0.05$  yang berarti variabel *store atmosphere* menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y).
- Variabel penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki nilai Sig.  $0.014 < 0.05$  yang berarti variabel penerapan protokol kesehatan menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y).

#### 4.4 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut merupakan analisis dan pembahasan penelitian yang diperoleh dari hasil olahan data output IBM SPSS 25 yang telah dijabarkan pada sub bab sebelumnya:

#### **4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang**

Variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y). Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji-t yang menunjukkan nilai Sig. Sebesar  $0.004 < 0.05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y). Maka apabila semakin bagus kualitas pelayanan yang disampaikan oleh TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza maka semakin meningkat pula minat beli ulang.

#### **4.4.2 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Ulang**

Variabel *store atmosphere* (X2) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y). Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji-t yang menunjukkan nilai Sig.  $0.007 < 0.05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y). Apabila semakin baik suasana toko yang diciptakan oleh TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza maka akan membuat pelanggan merasa menjadi nyaman berbelanja disana hingga dapat meningkatkan pula minat beli ulang.

#### **4.4.3 Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Minat Beli Ulang**

Variabel penerapan protokol kesehatan (X3) menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y). Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji-t yang menunjukkan nilai Sig.  $0.014 < 0.05$  yang berarti variabel penerapan protokol kesehatan menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel minat beli ulang (Y). Maka apabila standard prosedur penerapan protokol kesehatan baik akan dapat meningkatkan minat beli ulang pada TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza.

#### **4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Minat Beli Ulang**

Berdasarkan hasil tabel uji-f dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), *store atmosphere* (X2), penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), *store atmosphere* (X2), penerapan protokol kesehatan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y). Maka apabila semakin bagus kualitas pelayanan yang disampaikan oleh TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza maka semakin meningkat pula minat beli ulang.