

**PENGARUH PERSEPSI *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN NIAT BELI ULANG PADA KOAT KOPI
TAMANTIRTO**

(Studi Pada Pelanggan Koat Kopi Tamantirto Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE STORE PERCEPTION, PRODUCT
QUALITY PERCEPTION, SERVICE QUALITY PERCEPTION ON
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION AT KOAT
KOPI TAMANTIRTO***

(Study on Koat Kopi Tamantirto Yogyakarta customers)



Disusun Oleh:

Muhammad Salim

20200410098

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH PERSEPSI *STORE ATMOSPHERE*, PERSEPSI KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
NIAT BELI ULANG PADA KOAT KOPI TAMANTIRTO
(Studi pada pelanggan Koat Kopi Tamantirto Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE STORE PERCEPTION, PRODUCT QUALITY
PERCEPTION, SERVICE QUALITY PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION
AND REPURCHASE INTENTION AT KOAT KOPI TAMANTIRTO
(Study on Koat Kopi Tamantirto Yogyakarta customers)***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:
Muhammad Salim
20200410098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Salim

NIM : 20200410098

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul: **"PENGARUH PERSEPSI STORE ATMOSPHERE , PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT BELI ULANG PADA KOAT KOPI TAMANTIRTO (Studi Pada Pelanggan Koat Kopi Tamantirto Yogyakarta)"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang serta tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 15 Januari 2024



Muhammad Salim
20200410098

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Kepada Papa Pendi Warson dan Mama Yulia Marliza yang selalu membuat peneliti termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehati menjadi lebih baik. Terima kasih Mama Terimah kasih Papa atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku menuju kesuksesan.
2. Kepada kakak-kakak saya yang telah memberikan dukungan serta doa agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada teman-teman seperjuangan saya Keluarga suhu camp, Teman kelas C yang telah memberikan dukungan, bantuan serta telah kebersamai saya dari awal semester hingga saat ini.
4. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan, karunia dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Store Atmosphere, Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Koat Kopi Tamantirto.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap *study* tentang perkembangan bisnis Coffee shop di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Retno Widowati PA, SE., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terkandung dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik, saran, dan pendapat yang dapat membangun untuk skripsi ini demi mengembangkan kemampuan penulis dan mengembangkan topik penelitian ini bagi peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 13 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muhammad Salim', written in a cursive style.

Muhammad Salim
20200410098

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
C. Pengembangan Hipotesis	24
D. Model penelitian	31
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Objek dan Subjek penelitian	33

B. Jenis Data	33
C. Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
F. Uji Kualitas Instrumen.....	39
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	40
BAB IV.....	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	46
B. Uji Kualitas Instrumen.....	49
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	52
D. Uji Hipotesis	68
E. Pembahasan.....	75
BAB V.....	87
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian.....	88
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Scrapping	1
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 5 Uji Validitas	50
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas Interval.....	52
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Store Atmosphere	53
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Produk	53
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Service Quality	54
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang	55
Tabel 4. 13 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian outliers	62
Tabel 4. 15 Identifikasi Model Struktural.....	65
Tabel 4. 16 Goodness-of-Fit	66
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	68
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	32
Gambar 4. 1 Persamaan structural	57
Gambar 4. 2 Persamaan structural	58
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahlonobis Distance.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner penelitian	97
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	110
Lampiran 3 Karakteristik Responden	137
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	139
Lampiran 5 Statistik deskriptif.....	143