

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
PERSEPSI *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN ULANG DALAM BERBELANJA  
*ZERO WASTE* ATAU NOL SAMPAH  
(Studi pada Pelanggan *Bulk Store Vert Terre*)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS  
AND STORE ATMOSPHERE PERCEPTIONS ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTIONS IN  
ZERO WASTE SHOPPING  
(Study on Vert Terre Bulk Store Customers)***



**Disusun Oleh :  
ADIVA PUTRI AISYA  
20200410486**

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

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
PERSEPSI *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN ULANG DALAM BERBELANJA  
*ZERO WASTE* ATAU NOL SAMPAH  
(Studi pada Pelanggan *Bulk Store Vert Terre*)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS  
AND STORE ATMOSPHERE PERCEPTIONS ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTIONS IN  
ZERO WASTE SHOPPING  
(Study on Vert Terre Bulk Store Customers)***

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :  
**ADIVA PUTRI AISYA**  
**20200410486**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Adiva Putri Aisya

Nomor Mahasiswa : 20200410486

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN ULANG DALAM BERBELANJA *ZERO WASTE* ATAU NOL SAMPAH”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara 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, 14 Januari 2024



Adiva Putri Aisya

## KATA PENGANTAR

Ungkapan rahmat, puji, dan syukur penulis ungkapkan kepada Allah SWT yang selalu senantiasa memberikan karunia dan kemudahan, serta nikmat sehat dalam proses penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Ulang dalam Berbelanja *Zero Waste* atau Nol Sampah”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini karena tertarik dengan fenomena yang belakangan terjadi mengenai sampah dan hubungannya dengan berbelanja nol sampah di salah satu *bulk store* di Yogyakarta dan dengan besar harapan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberi banyak masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Erna Susilowati Amd.Keb., ibu saya tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil. Selalu memberikan banyak doa dan perhatian untuk saya selama proses pembuatan skripsi.
3. Bapak Riyanto SKM, bapak saya tercinta yang juga selalu memberikan banyak doa dan dukungan selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
4. Kakak-kakak saya tercinta Henry Saputra dan Ulya Arifika yang selalu memberi doa dan dukungan selama ini.
5. Saudara dan teman-teman saya semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang selalu mendukung dengan doa, dorongan, banyak perhatian, dan memberikan semangat tanpa henti.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Untuk penutup kata terakhir, penulis tidak menyangkal masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, masukan, saran, kritik, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan topik serupa.

Yogyakarta, 14 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'A' followed by a series of loops and a small flourish.

Adiva Putri Aisyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori .....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
C. Hipotesis .....	22
D. Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	32
B. Jenis Data.....	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
F. Uji Kualitas Instrumen .....	39
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	48
C. Analisis Deskriptif.....	52
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	55
E. Pembahasan .....	70
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 7 Kategori Batas Penilaian.....	52
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi <i>Store Atmosphere</i> .....	54
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Niat Pembelian Ulang .....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4. 13 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i> .....	59
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	60
Tabel 4. 15 Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i> .....	63
Tabel 4. 16 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis .....	65
Tabel 4. 18 <i>Standardized Direct Effects</i> .....	68
Tabel 4. 19 <i>Standardized Indirect Effects</i> .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara Penghasil Sampah Plastik di Laut Terbesar.....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Followers Instagram Bulk Store di Yogyakarta .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	30
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	57
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Uji Karakteristik Responden .....	86
Lampiran 3. Uji Validitas.....	88
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5. Statistik Deskriptif.....	92
Lampiran 6. Model Penelitian Struktural.....	94
Lampiran 7. Uji Normalitas .....	95
Lampiran 8. Uji <i>Outliers</i> .....	96
Lampiran 9. <i>Degrees of Freedom</i> .....	99
Lampiran 10. <i>Goodness of Fit</i> .....	99
Lampiran 11. Uji Hipotesis.....	100
Lampiran 12. <i>Direct and Indirect Effects</i> .....	102