

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG  
(STUDI PADA MARTABAK JEPANG JONY YOGYAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang



Oleh

Nama : Ratna Safira Aryanti

Nim : 16.05.61.0012

Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui  
untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG  
(STUDI PADA MARTABAK JEPANG JONY YOGYAKARTA)

Oleh

Nama : Ratna Safira Aryanti

Nim : 16.05.61.0012

Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 3 Februari 2020

Dosen Pembimbing

Bambang Sutedjo, Drs., M.M

NIDN : 0628036101

## HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG  
(STUDI PADA MARTABAK JEPANG JONY YOGYAKARTA)

Oleh  
Nama : Ratna Safira Aryanti  
Nim : 16.05.61.0012  
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendarasan Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal 6 Maret 2020

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing  
(Merangkap penguji 1)

Bambang Sutedjo, Drs., M.M  
NIDN : 0628036101

Penguji II

  
H. Ali Maskur, SE.M.Kom  
NIDN : 06180764041

Penguji III

  
Sri Sudarsi, SE.M.Si  
NIDN : 0616096301

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Enis Soliha, S.E., M.Si  
NIDN : 0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda yang dibawah ini saya:

Nama : Ratna Safira Aryanti

Nim : 16.05.61.0012

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI PADA MARTABAK JEPANG JONY YOGYAKARTA) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sabagi tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang,

Yang menyatakan,



(Ratna Safira Aryanti)

## **HALAMAN MOTTO :**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8).

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini Saya persembahkan kepada:

1. (Alm) Bapak saya dan Ibu Tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya selama ini, serta Adik-adikku, keluarga dan saudara yang sudah mendukung.
2. Kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku dan membantuku dalam pengerjaan skripsi Umi, Tyas, Mayya, Dinda, Lisa, Hani, Dika, Anun, Fina makasih sudah bersedia mendengarkan segala keluh kesahku selama ini dan memberiku dukungan serta semangat.
3. Tak lupa kepada Calon Imamku Ilham Rizki Rian Putra yang selalu sabar dan setia menghadapi aku dan tidak pernah lelah untuk selalu membantu dan memberikan dukungan untuk tetap semangat.
4. Teman-teman kelas JSM Manajemen, Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Terimakasih untuk semuanya.

  
(Ratna Safira Aryanti)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan *Word Of Mouth* terhadap Minat Beli Ulang pada Martabak Jepang Jony Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *perposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah konsumen yang sedang membeli Martabak Jepang Jony Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *regresi linear* dengan pengolahan data menggunakan SPSS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk secara parsial tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Sedangkan *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang.

**Kata kunci : Store Atmosphere, Kualitas Produk, Word Of Mouth dan Minat Beli Ulang.**

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the Store Atmosphere, Product Quality, and Word of Mouth of Repurchase Interests at the Martabak Jepang Jony Yogyakarta. The sampling technique used in this study is the purposive sampling technique. The criterion used is consumers who are buying Martabak Jepang Jony Yogyakarta. The number of samples used in this study were 110 respondents. This study uses a linear regression analysis technique with data processing using SPSS 22.0.

The results of this study indicate that Store Atmosphere and Product Quality partially have no significant effect on Repurchase Interest. Whereas Word of Mouth partially has a significant and positive effect on Repurchase Interest.

**Keywords: Store Atmosphere, Product Quality, Word Of Mouth and Repurchase Interest**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan *Word Of Mouth* terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Martabak Jepang Jony Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Euis Soliha, S.E, M.S.i selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
2. Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Sri Sudarsi, S.E, M.S.i selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
5. Ali Maskur, SE., M.Kom selaku dosen penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan didalam perbaikan skripsi.
6. Sri Sudarsi, S.E, M.S.i selaku dosen penguji 3 (tiga) yang juga telah banyak membantu memberikan masukan dalam perbaikan skripsi.

7. Bapak dan Ibu Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang banyak membantu memberikan informasi.
8. (Alm) Bapak saya dan Ibu Tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya selama ini, serta Adik-adikku, keluarga dan saudara yang sudah mendukung.
9. Kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukung dan membantuku dalam pengerjaan skripsi Umi, Tyas, Mayya, Dinda, Lisa, Hani, Dika, Anun, Fina makasih sudah bersedia mendengarkan segala keluh kesahku selama ini dan memberiku dukungan serta semangat.
10. Kepada Raditya Bagas selaku owner Martabak Jepang Jony Yogyakarta yang sudah mengizinkan dan membantu dalam penelitian untuk penyelesaian Skripsi saya dan seluruh crew Martabak Jepang Jony Yogyakarta yang sudah banyak membantu.
11. Tak lupa kepada Calon Imamku Ilham Rizki Rian Putra yang selalu sabar dan setia menghadapi aku dan tidak pernah lelah untuk selalu membantu dan memberikan dukungan untuk tetap semangat.
12. Teman-teman kelas JSM Manajemen, Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Terimakasih untuk semuanya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 16 Februari 2020

  
(Ratna Safira Aryanti)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMANA PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Store Atmosphere.....	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	19
2.1.4 Word Of Mouth.....	24
2.1.5 Minat Beli Ulang.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesisi.....	32
2.3.1 Pengaruh store Atmosphere terhadap minat beli ulang.....	32
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap minat beli ulang.....	32
2.3.3 Pengaruh WOM terhadap minat beli ulang.....	33
2.4 Model Penelitian.....	34
2.4.1 Kerangka Konseptual.....	34
2.4.2 Model Matematis.....	34

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Populasi.....	35
3.3 Sampel.....	35
3.4 Jenis Penelitian.....	36
3.5 Sumber Data.....	36

3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.7 Variabel Penelitian .....	37
3.8 Definisi Konsep dan Operasional .....	38
3.9 Uji Instrumentasi .....	39
3.9.1 Uji Validitas.....	39
3.9.2 Uji Reabilitas .....	40
3.10 Teknik Analisis Data .....	40
3.10.1 Analisis Regresi Berganda.....	40
3.10.2 Uji F .....	41
3.10.3 Uji t .....	42
3.10.4 Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Data Penelitian.....	43
4.1.1 Identitas Responden .....	43
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	45
4.2 Uji Instrumentasi .....	48
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reabilitas .....	51
4.3 Analisis Data .....	52
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.3.2 Analisis Adjusted R square.....	54
4.3.3 Uji F.....	54
4.3.4 Uji t.....	54
4.4 Pembahasan.....	55
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Implikasi Penelitian.....	62
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	62
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	63
5.4 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian terdahulu.....	31
3.1 Definisi konsep dan Operasional Penelitian .....	38
4.1 Data Penelitian .....	43
4.2 Identitas Responden .....	44
4.3 Deskripsi Variabel.....	46
4.4 Hasil Uji Validitas.....	50
4.5 Hasil Uji Reabilitas .....	52
4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	34
--------------------------------------	----