

## **HALAMAN MOTTO**

“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah dan Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.”

-Buya Hamka



## HALAMAN PERSEMBAHAN

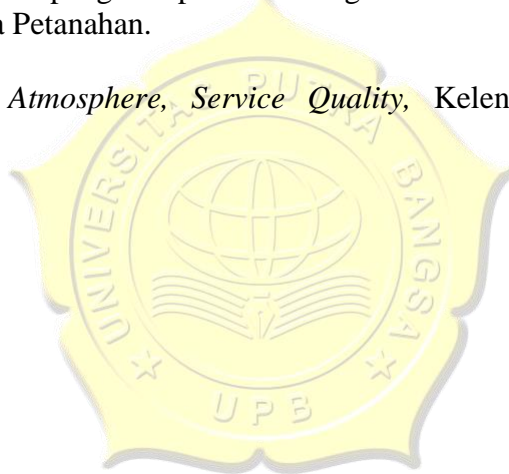
Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat di buat dan selesai pada waktunya.
2. Bapak Sukirman, Ibu Sri Wahyuni, Kakak Yunki Chanda Sukma Prasetya, dan Adik Restu Galang Pramudya, serta keluarga tidak pernah lupa untuk selalu mendoakan penulis, memberi dukungan dan semangat yang luar biasa.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Tri Ambarwati Taniya. Terimakasih telah mendukung, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
4. Almamater yang penulis sangat banggakan yaitu Universitas Putra Bangsa Kebumen.
5. Diri sendiri yang telah menyelesaikan skripsi tepat waktu.
6. Toko Kita Petanahan yang telah memberikan izin untuk dijadikan tempat penelitian.
7. Rekan-rekan angkatan 2020 Manajemen Reguler yang telah banyak berbagi canda dan tawa selama proses menyelesaikan mata kuliah maupun skripsi.
8. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, *service quality*, dan kelengkapan produk terhadap pembelian ulang konsumen Toko Kita Petanahan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen khususnya pelajar yang sudah pernah membeli lebih dari satu kali di Toko Kita Petanahan dengan jumlah responden yang berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis statistik, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan *store atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, dan kelengkapan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang. Dan juga *store atmosphere*, *service quality*, dan kelengkapan produk secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang konsumen Toko Kita Petanahan.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, *Service Quality*, Kelengkapan Produk, dan Pembelian Ulang.



## ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of store atmosphere, service quality, and product completeness on repeat purchases by Toko Kita Petanahan consumers. Data collection in this study used a questionnaire. Respondents in this study were consumers, especially students who had purchased more than once at Toko Kita Petanahan with a total of 100 respondents. This research uses descriptive analysis techniques and statistical analysis, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t tests, f tests, and coefficient of determination using SPSS. The results of this research show that store atmosphere has a positive and significant influence on repeat purchases, service quality has a positive and significant influence on repeat purchases, and product completeness has a positive and significant influence on repeat purchases. And also store atmosphere, service quality, and product completeness together have a positive and significant on consumer repeat purchases at Toko Kita Petanahan.*

*Keyword: Store Atmosphere, Service Quality, Product Completeness, and Repeat Purchase.*



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, *Service Quality* dan Kelengkapan Produk Terhadap Pembelian Ulang Konsumen Toko Kita Petanahan.”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat serta do'a kepada penulis dari awal hingga selesai. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan do'a serta dukungan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Baehaqi S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Putra Bangsa Kebumen.
4. Pihak Toko Kita Petanahan yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.

5. Semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini, untuk itu penulis tidak menutup diri akan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya skripsi ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi penulis.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Tinjauan Teori .....	15
2.1.1. Pembelian Ulang.....	15
2.1.2. <i>Store Atmosphere</i> .....	20
2.1.3. <i>Service Quality</i> .....	22

2.1.4. Kelengkapan Produk.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	31
2.4. Model Empiris .....	33
2.5. Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	35
3.2. Variabel Penelitian .....	35
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	39
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Populasi dan Sampel .....	43
3.7. Teknik Analisis .....	45
3.8. Alat Analisis Data.....	46
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Analisis Deskriptif.....	55
4.2. Analisis Statistik.....	57
4.3. Pembahasan .....	68
<b>BAB V SIMPULAN.....</b>	<b>72</b>
5.1. Simpulan.....	72
5.2. Keterbatasan .....	73
5.3. Implikasi.....	74
5.3.1 Implikasi Praktis .....	74
5.3.2 Implikasi Teoritis .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Jumlah Pasar Modern di 5 Kecamatan .....	3
Tabel I-2 Hasil Mini Riset pada Toko Kita Petanahan .....	4
Tabel II-1 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Pembelian Ulang.....	37
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	37
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Service Qulaity</i> .....	38
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi variabel Kelengkapan Produk.....	39
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	56
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel IV-4 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i> .....	58
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> .....	58
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Kelengkapan Produk .....	59
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Pembelian Ulang .....	59
Tabel IV-8 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel IV-9 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	62
Tabel IV-10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel IV-11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel IV-12 Hasil Uji Statistik t (Uji t) .....	66
Tabel IV-13 Hasil Uji Statistik F (Uji F) .....	67
Tabel IV-14 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris .....	33
Gambar IV-1 Hasil Uji Normalitas .....	61
Gambar IV-2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Data Tabulasi Responden Penelitian .....	83
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	100
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	104
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	106
Lampiran 6 Uji Hipotesis .....	107
Lampiran 7 Kartu Seminar Proposal.....	108
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi .....	109

