

HALAMAN MOTTO

“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi adalah seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu.”

(Nazril Ilham)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayat, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta do'a-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Ibu Intan Muliana Rhamdhani, S.E.Sy., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Saudara-saudara saya dengan penuh kesabaran dan kesetiaan selalu mendampingi dan memotivasi untuk semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Tidak lupa terimakasih kepada sahabat-sahabatku semua yang selalu mensupport terimakasih atas kesetiaan kalian baik suka maupun duka.
5. Semua responden yang telah memberikan waktunya dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
6. Terima kasih kepada Universitas Putra Bangsa.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan pembelian ulang pada Rumah Makan Sate Ambal Bu Wasidah. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling*. Metode yang digunakan *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heterokedasitas, dan uji normalitas), uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi). Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama diketahui bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga diketahui bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Sedangkan hasil hipotesis keempat membuktikan bahwa *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,548, sehingga variabel keputusan pembelian ulang yang dapat dijelaskan *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Lokasi dalam penelitian ini sebesar 54,8% sedangkan sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Keputusan Pembelian Ulang

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of store atmosphere, service quality, and location on repurchase decisions at Ambal Bu Wasidah Restaurant. This study used a non-probability sampling technique. The method used was purposive sampling with a total of 100 respondents. Data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test), multiple linear regression analysis test, hypothesis test (partial test, simultaneous test, and coefficient of determination). Based on the results of the first hypothesis test, it is known that store atmosphere has a positive and significant effect on repurchasing decisions. Based on the results of the second hypothesis test, it is known that service quality has a positive and significant effect on repurchasing decisions. Based on the results of the third hypothesis test, it is known that location has a positive and significant effect on repurchase decisions. While the results of the fourth hypothesis prove that store atmosphere, service quality, and location simultaneously have a significant effect on repurchasing decisions. The results of the determination coefficient test show that the Adjusted R Square value is 0.548, so that the repurchase decision variable that can be explained Store Atmosphere, Service Quality, Location in this study is 54.8% while 44.8% is influenced by variables not explained in the study This.

Keywords: *Store Atmosphere, Service Quality, Location, and Repurchase Decision*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhamma SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi jenjang Sarsana Manajemen (S1), dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur dengan segenap kemampuan yang ada oleh penulis.

Tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah ikhlas dalam memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Almamater Universitas Putra Bangsa yang menjadi tempat penulis untuk menyelesaikan studi sarjana.

2. Ibu Intan Muliana Rhamdhani, S.E.Sy., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan doa serta dukungannya sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini
4. Bapak/Ibu dosen beserta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan studi.
5. Teman-teman kelas Manajemen yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan ini, untuk itu penulis tidak menutup diri akan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi penulis, semua pihak yang membutuhkannya dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Kebumen, 14 Juni 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Keputusan Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Store Atmosphere	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.3.	Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Model Empiris	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Sejarah Dan Perkembangan	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.

4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Hasil Observasi Pelanggan Rumah Makan Sate Ambal Bu Wasidah.....	4
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	41
Tabel III-1 Distribusi Indikator Variabel Store Atmosphere	51
Tabel III-2 Distribusi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel III-3 Distribusi Indikator Variabel Lokasi	53
Tabel III-4 Distribusi Indikator Variabel Keputusan Pembelian Ulang	54
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	75
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Ulang	77
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Store Atmposphere	77
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	78
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Lokasi	78
Tabel IV-9 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel IV-10 Hasil Uji Multikolineritas.....	81
Tabel IV-11 Hasil Uji Kolmogorov	84
Tabel IV-12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	86
Tabel IV-13 Hasil Uji Parsial.....	88
Tabel IV-14 Hasil Uji Simultan	91
Tabel IV-15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris.....	47
Gambar IV-1 Hasil Uji Heterokedasitas	82
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tautan Link Google Form

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden

Lampiran 4 Tabulasi

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 10 Tabel T

Lampiran 11 Tabel R

Lampiran 12 Tabel F

Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal