

**PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP NIAT BELI ULANG
(Studi Kasus Di Kopi Lain Hati Duren Sawit)**

SKRIPSI

Dessi Rahmasari

21170000112



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI ULANG

(Studi Kasus di Kopi Lain Hati Duren Sawit)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jakarta, 8 Desember 2021

Dessi Rahmasari
NIM 21170000112

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP NIAT BELI ULANG
(Studi Kasus di Kopi Lain Hati Duren Sawit)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Sri Handoko Sakti., SE, MMTr, CPFF dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 8 Desember 2021

Pembimbing



Sri Handoko Sakti, SE, MM.Tr, CPFF

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya BBA., M.Sc

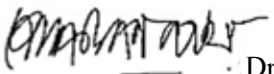
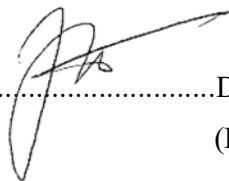
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP NIAT BELI ULANG
(Studi Kasus Di Kopi Lain Hati Duren Sawit)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 11 Januari 2022 Dengan nilai

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  M. Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Sri Handoko Sakti., SE, MM.Tr, CPFF
(Pebimbing)
3.  Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
(Dosen Penguji I)
4.  Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Dosen Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Sri Handoko Sakti., SE, MMTr, CPFF selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM dan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta..
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Jusuf Hariyanto Drs. M.Sc atas waktu yang telah diberikan untuk berdiskusi.
6. Segenap dosen Program S-1 Manajemen, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi di kampus STEI.
7. Teruntuk yang teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Sihyanto dan Ibu Puji Sari yang selalu mendoakan, memberikan semangat dari segi moral dan material kepada penulis dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Muhamad Noval Aldrien Owner Kopi Lain Hati Duren Sawit yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Untuk kakak kandung penulis Ratna Purnamasari terima kasih selalu memberi arahan atau masukan ilmu selama masa studi ini berlangsung.

10. Sahabat – sahabat dirumah (Indah dan Adies) yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam proses pelaksanaan skripsi ini.
11. Dwi Putri teman yang selalu memberikan informasi, motivasi dan support peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 8 Desember 2021

Dessi Rahmasari

NPM 21170000112

**HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dessi Rahmasari
NPM 21170000103
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP NIAT BELI ULANG
(Studi Kasus Di Kopi Lain Hati Duren Sawit)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 8 Desember 2021

Yang Menyatakan,

Dessi Rahmasari

Dessi Rahmasari NPM : 21170000112 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Sri Handoko Sakti., SE, MMTr, CPFF
PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO DAN WORD OF MOUTH TERHADAP NIAT BELI ULANG (Studi Kasus Di Kopi Lain Hati Duren Sawit)	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Suasana Toko dan Word Of Mouth terhadap Niat Beli Ulang pada konsumen di Kopi Lain Hati Duren Sawit, Jakart timur. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang ada pada Kopi Lain Hati Duren Sawit. Sampel yang diperoleh sebanyak 97 responden peneliti menggunakan rumus dari Rao Purba <i>Margin Of Error</i>. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi. Metode analisis statistik menggunakan koefisien determinasi dan Pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dengan menggunakan SPSS 25.0. Setelah melakukan pengumpulan dan analisis data maka hasil penelitian pada koefisien determinasi membuktikan bahwa: (1) Berdasarkan koefisien determinasi menunjukan bahwa variabel Fasilitas secara parsial terdapat pengaruh positif antara Fasilitas terhadap Niat Beli Ulang konsumen di Kopi Lain Hati Duren Sawit sebesar 4,70% (2) Berdasarkan koefisien determinasi menunjukan bahwa variabel Suasana Toko secara parsial terdapat pengaruh positif antara Suasana Toko terhadap Niat Beli Ulang konsumen di Kopi Lain Hati Duren Sawit sebesar 10,43% (3) Berdasarkan koefisien determinasi menunjukan bahwa variabel <i>Word Of Mouth</i> secara parsial terdapat pengaruh yang positif antara <i>Word Of Mouth</i> terhadap Niat Beli Ulang Konsumen di Kopi Lain Hati sebesar 24,7% (4) Berdasarkan koefisien determinasi secara simultan menunjukan variabel Fasilitas, Suasana Toko, dan <i>Word Of Mouth</i> berpengaruh positif terhadap Niat Beli Ulang di Kopi Lain Hati Duren Sawit, memperoleh hasil sebesar 67,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain. <i>Kata Kunci: Fasilitas, Suasana Toko, Word Of Mouth, Niat Beli Ulang</i>	

Dessi Rahmasari NPM : 21170000112 Bachelor Degree in Manajemen	Supervisor: Sri Handoko Sakti., SE, MMTr, CPFF
<i>THE INFLUENCE OF FACILITY, STORE ATMOSPHERE AND WORD OF MOUTH ON REPURCHASE INTENTION (Study Case at Lain Hati Coffee Duren Sawit)</i>	
<i>ABSTRACT</i> <i>The purpose of this research is to determine the effect of facilities, store atmosphere and word of mouth on consumers' repurchase intentions at Kopi Lain Hati Duren Sawit, East Jakarta.</i> <i>The population in this study are all consumers in the Other Coffee Hati Duren Sawit. The sample obtained was 97 research respondents using the formula of Rao Purba Margin Of Error. The data collection method used in this study used a questionnaire and observation. The statistical analysis method uses the coefficient of determination and partial or simultaneous hypothesis testing using SPSS 25.0.</i> <i>After collecting and analyzing data, the results of the research on the coefficient of determination prove that: (1) Based on the coefficient of determination, it shows that the Facility variable partially has a positive influence between the Facility on the Consumer Repurchase Intention at Kopi Lain Hati Duren Sawit by 4.70% (2) Based on the coefficient of determination, it shows that the Store Atmosphere variable partially has a positive influence between Store Atmosphere and Consumer Repurchase Intentions at Kopi Lain Hati Duren Sawit by 10.43% (3) Based on the coefficient of determination, it shows that the Word Of Mouth variable partially has a significant effect. Positive correlation between Word Of Mouth on Consumer Repurchase Intentions at Kopi Lain Hati is 24.7% (4) Based on the coefficient of determination simultaneously shows the variables Facilities, Store Atmosphere, and Word Of Mouth hasa positive effect on Repurchase Intentions at Kopi Lain Hati Duren Sawit, obtained the results of 67.7% while the rest is influenced by factors or other variables.</i> <i>Keywords: Facilities, Store Atmosphere, Word Of Mouth, Repurchase Intention</i>	

DAFTAR ISI

PENGARUH FASILITAS, SUASANA TOKO DAN <i>WORD OF MOUTH</i> TERHADAP NIAT BELI ULANG	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Fasilitas.....	7
2.1.2. Pengertian Suasana Toko	8
2.1.3. Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	12
2.1.4. Pengertian Niat Beli Ulang.....	13
2.2. <i>Review</i> Hasil – hasil Penelitian Terdahulu.....	14
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	18
2.3.1. Kerangka Fikir	19
2.3.2. Pengembangan Hipotesis.....	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21

3.1.	Strategi Penelitian.....	21
3.2.	Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi Penelitian.....	21
3.2.2	Sampel Penelitian.....	22
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1.	Jenis Data.....	23
3.3.2.	Cara Pengumpulan Data	23
3.4.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
3.5.	Metode Analisis Data	30
BAB IV		33
HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.2.	Deskripsi Responden Peneliti.....	33
4.3	Deskripsi Data	35
4.4	Hasil Pengujian Instrumen	37
4.4.1	Uji Validitas.....	37
4.4.2.	Uji Reabilitas	40
4.5	Analisis Statistik Data.....	41
4.5.1	Analisis Koefisien Determinasi Parsial	41
4.5.2	Analisis Koefisien Determinasi Berganda	44
4.5.3	Pengujian Hipotesis	44
BAB V		49
SIMPULAN DAN SARAN		49
5.1.	Simpulan	49
5.2.	Saran	50
5.3.	Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	50
DAFTAR REFERENSI		51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	25
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel dan Indikator	25
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 4 Uji Validitas Instrumen per butir Fasilitas (X1)	38
Tabel 4. 5 Validitas Instrumen per butir Suasana Toko (X2).....	38
Tabel 4. 6 Uji Validitas Instrumen per butir Word Of Mouth (X3).....	39
Tabel 4. 7 Uji Validitas Instrumen per butir niat beli ulang (Y).....	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji R Square Parsial (X1) Terhadap (Y).....	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji R Square Parsial (X2) Terhadap (Y).....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji R Square Parsial (X3) Terhadap (Y).....	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji R Square Simultan (X1) , (X2), Dan (X3) Terhadap (Y) .	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji t	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
Gambar 4. 1. Diagram skala likert variabel Fasilitas (X1).....	36
Gambar 4. 2. Diagram skala likert variabel suasana toko (X2).....	36
Gambar 4. 3. Diagram skala likert variabel word of mouth (X3).....	36
Gambar 4. 4. Diagram skala likert variabel niat beli ulang (Y).....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Kuesioner Penelitian</i>	53
Lampiran 2. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Fasilitas (X1).....	59
Lampiran 3. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Suasana Toko (X2)	61
Lampiran 4. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Word Of Mouth (X3)	63
Lampiran 5. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Niat Beli Ulang (Y) ...	66
Lampiran 6. Deskripsi Data Responden.....	68
Lampiran 7. Tabel Uji Validitas Fasilitas (X1)	72
Lampiran 8. Tabel Uji Validitas Suasana Toko (X2)	73
Lampiran 9. Tabel Uji Validitas Word Of Mouth (X3)	74
Lampiran 10. Tabel Uji Validitas Niat Beli Ulang (Y).....	76
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X1)	78
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Suasana Toko (X2)	78
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Word Of Mouth (X3)	78
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Minat Beli Konsumen (Y).....	79
Lampiran 15. Hasil Analisa Koefisien Determinasi Parsial	79
Lampiran 16. Hasil Analisa Koefisien Determinasi Berganda	80
Lampiran 17. Hasil Uji t dan Uji F	80