

**PENGARUH ATMOSFER TOKO, CITRA MEREK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(Studi pada Starbucks Coffee Mall Citraland SC37)**

SKRIPSI



Nama : Muhammad Idham Chalik

NIM : 43118010447

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH ATMOSFER TOKO, CITRA MEREK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(Studi pada Starbucks Coffee Mall Citraland SC37)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



Nama : Muhammad Idham Chalik

NIM : 43118010447

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Idham Chalik

NIM : 43118010447

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 5 April 2023



Muhammad Idham Chalik

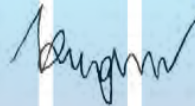
NIM 43118010447

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Idham Chalik  
NIM : 43118010447  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosfer Toko, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Coffee Mall Citraland SC37)  
Tanggal Sidang : 5 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Priyono, S.E., ME

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04232286



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Atmosfer Toko, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Coffee Mall Citraland SC37)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan juga selaku dosen metodologi penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat tersusun;
3. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;

4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
5. Bapak Priyono, SE, ME., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini;
6. Bapak Dr. Eri Marlapa, SE, MM., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan dosen penguji sidang skripsi;
7. Bapak Dr. Tafiprios, S.E., M.M selaku Ketua Penguji sidang skripsi;
8. Ibu Dr. Catur Widayati, S.E., M.M selaku dosen penguji sidang skripsi;
9. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin;
10. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah;
11. Seluruh Karyawan dan pelanggan Starbucks Mall Citraland SC37, yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini;
12. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita;

13. Sahabat-sahabat terdekat saya Angga Nurfirmansyah, Aprillia Widya Sari, Dinda Retno Sari, Siti Nurhikmah, Muhammad Septian Eka Putra, Balleny Sartono, Sitha Maharani Putri, Sitha Anna Devianti, Muhammad Zulfikar yang ingin mendengarkan curahan isi hati penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
14. Anak-anak kesayangan (kucing) penulis: Cici, Coco, Mici, Tebel, Cakep, Loreng, Abu, Coka, dan lainnya yang tidak bisa disebut satu per satu karena sangat banyak tapi sudah menjadi pelipur lara penulis di kala penat dengan semuanya;
15. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
16. Last but not least, yang teramat spesial, orang tersayang penulis saat ini, Cempaka Putri Andiani. Penulis sangat amat berterima kasih sudah menemani yang tadinya sudah pasrah, sampai bisa kembali menyelesaikan skripsi ini sampai sidang bahkan wisuda. Love You So Much. “Tidak ada kata lagi yang pantas aku ungkapkan buat kamu. Kamu terlalu berharga buat aku”.
17. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
- Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan keketutangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 April 2023

Muhammad Idham Chalik





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
A. Kajian Pustaka.....	17
1. Manajemen Pemasaran.....	17
2. Minat Beli Ulang.....	24

3. Atmosfer Toko .....	31
4. Citra Merek .....	39
5. Kualitas Pelayanan .....	46
B. Penelitian Terdahulu .....	51
C. Pengembangan Hipotesis .....	58
1. Pengaruh Atmosfer Toko Terhadap Minat Beli Ulang .....	58
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang .....	59
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang .....	60
D. Hipotesis .....	63
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	64
B. Desain Penelitian .....	64
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	65
1. Definisi Variabel .....	65
2. Operasionalisasi Variabel .....	67
D. Skala Pengukuran .....	69
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	70
1. Populasi .....	70
2. Sampel .....	70
F. Teknik Pengumpulan Data .....	71
G. Metode Analisis Data .....	72
1. Analisis Deskriptif .....	72
2. Uji Instrumen .....	74

3. Analisis Partial Least Square (PLS) .....	75
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>80</b>
A. Analisis Deskriptif.....	80
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	80
2. Deskripsi Responden .....	81
3. Deskripsi Variabel.....	82
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	88
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	88
2. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	99
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	102
1. Pengaruh Atmosfer Toko terhadap Minat Beli Ulang .....	102
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang.....	103
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....	105
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
A. Simpulan.....	107
B. Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kedai Kopi yang berada di Mall Citraland Grogol.....	4
Tabel 1.2 Top Brand Café Kopi Fase 2 2018-2021 .....	5
Tabel 1.3 Total Penjualan Starbucks Coffee Mall Citraland SC37 .....	6
Tabel 1.4 Pra-Survei Penelitian.....	11
Tabel 1.5 <i>Gap Research</i> .....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	51
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	67
Tabel 3.2 Kategori Skala <i>Likert</i> .....	69
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	81
Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Atmosfer Toko .....	82
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	84
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang .....	87
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Sebelum Modifikasi) .....	89
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Setelah Modifikasi) .....	92
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> ) .....	94
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Larcker Critetion</i> ).....	97
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	98
Tabel 4.11 Hasil Uji Nilai <i>R-square</i> .....	99
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Proyeksi Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2016-2021 .....	2
Gambar 1.2 Rekapitulasi Aktivasi dan Transaksi dengan Starbucks Card.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	62
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS (Sebelum Modifikasi).....	89
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Setelah Modifikasi) .....	91

