

**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REVISIT INTENTION* DI KOPIRIA KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

**Rizal Octovani Wida Saputra**

**1811102431225**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI, BISNIS, DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR 2022**

***Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction Dan  
Revisit Intention Di Kopiria Kota Samarinda***

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

**Rizal Octovani Wida Saputra**

**1811102431225**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI, BISNIS, DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR 2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

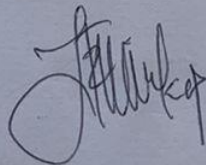
**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REVISIT INTENTION* DI KOPIRIA KOTA SAMARINDA**

Oleh :

**Rizal Octovani Wida Saputra**  
**1811102431225**

Samarinda, 14 Juni 2022

Telah disetujui oleh : Pembimbing



**Dewi Sartika S.ST., M.M**  
NIDN 1124129401

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REVISIT INTENTION* DI KOPIRIA KOTA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rizal Octovani Wida Saputra

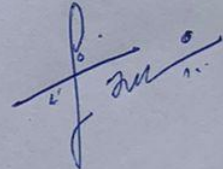
NIM : 1811102431225

Program Studi : Manajemen


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 7 Juli 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji I : Ermi Utami, S.E., M.E  
NIDN. 1101018802

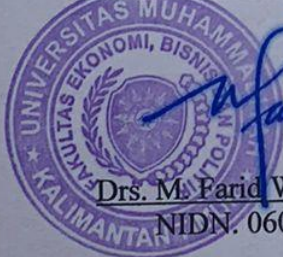
(  )

Penguji II : Dewi Sartika S.ST., M.M  
NIDN. 1124129401

(  )

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D.  
NIDN. 0605056501

Ketua  
Program Studi Manajemen



Ilwan Susila, S.E., M.Si., Ph D.  
NIDN.0620107201

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizal octovani wida saputra

NIM : 1811102431225

Program Studi : S1 Manajemen

Email : rizal8674@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 27 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



**Rizal Octovani Wida Saputra**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Store Atmosphere* terhadap *Revisit Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening* di Kopiria Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pengolahan data menggunakan *software SmartPLS*. Data penelitian ini diperoleh dari data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada 110 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dengan karakteristik responden yaitu pelanggan yang sudah lebih dari satu kali berkunjung di Kopiria Kota Samarinda. Hasil penelitian ini menyatakan *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* di Kopiria kota Samarinda. Serta *Customer Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Revisit Intention* di Kopiria kota Samarinda.

**Kata kunci :** *Store Atmosphere, Customer Satisfaction, dan Revisit Intention.*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of Store Atmosphere on Revisit Intention through Customer Satisfaction as an intervening variable in Kopiria, Samarinda City. This research uses quantitative descriptive research. The research method used is a survey method with data processing using SmartPLS software. The data of this study were obtained from primary data by distributing questionnaires to 110 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. With the characteristics of the respondents, namely customers who have visited Kopiria more than once, Samarinda City. The results of this study indicate that Store Atmosphere has a positive and significant effect on Customer Satisfaction and Revisit Intention in Kopiria, Samarinda City. And Customer Satisfaction has a significant positive effect on Revisit Intention in Kopiria, Samarinda City.*

**Keyword :** *Store Atmosphere, Customer Satisfaction, and Revisit Intention.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit Intention Di Kopiria Kota Samarinda**. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Strara-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Prof. Dr. H. Bambang Setiadji
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur M. Farid Wajdi, S. E., M.M., Ph D
3. Ketua Program Studi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Phd.
4. Ibu Pembimbing Dewi Sartika S.ST., M.M
5. Penguji Ermi Utami, S.E.,M.E
6. Orang tuaku tercinta (Siti Zubaidah dan Alm. Agus Wirawan), terimakasih selalu memberikan semangat, do'a, nasehat, kasih sayang serta terimakasih atas kesabaran yang sangat luar biasa dalam mendampingi penulis untuk



mencapai semua citacita. Penulis berharap bisa menjadi anak yang membanggakan.

7. Saudara-saudariku, Marlina Wida Ananda, Khoirun Nugraha Wida Rizanta dan Dian Arisandi Wida Sanjaya yang selalu menghibur dan terimakasih atas do'a dan segala dukungan.
8. Rekan-rekan dalam penyusunan dan pelaksanaan penelitian Musdalifah, Widya Tri Nurdiyanti, Riri fahriza, dan Yana.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang ikhlas telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalah, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Samarinda, 29 Maret 2022

Penulis

**Rizal Octovani Wida Saputra**  
**1811102431225**

## DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
A . Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Teori dan Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. <i>Revisit Intention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Perumusan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3. Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap *Revisit Intention***Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN .....Error! Bookmark not defined.**

- A. Jenis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel ....**Error! Bookmark not defined.**
  1. Populasi.....**Error! Bookmark not defined.**
  2. Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**Error! Bookmark not defined.**
  1. *Store Atmosphere* .....**Error! Bookmark not defined.**
  2. *Customer Satisfaction* .....**Error! Bookmark not defined.**
  3. *Revisit Intention* .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Sumber Data Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  1. Analisis Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
  2. Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
  2. Uji Reabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
  3. Model Struktural (*Inner Model*).....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....Error! Bookmark not defined.**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  1. Karakteristik koresponden .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Uji Instrumen data.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Skema Model *Partial Least Square* (PLS).**Error! Bookmark not defined.**
- D. Model Pengukuran atau Outer model.....**Error! Bookmark not defined.**
  1. Uji Validitas Convergen (*Convergen Validity*)**Error! Bookmark not defined.**
  2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)**Error! Bookmark not defined.**
  3. *Average Variance Extracted* (AVE) .....**Error! Bookmark not defined.**
  4. *Composite Reliability dan Cronbach Alpha***Error! Bookmark not defined.**
- E. Model Struktural atau *Inner Model* .....**Error! Bookmark not defined.**
  1. Uji Goodness- Fit Model .....**Error! Bookmark not defined.**
  2. Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**

F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. KESIMPULAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	30
Tabel 3.2 Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
Tabel 3.3 Indikator <i>Revisit Intention</i> .....	32
Tabel 3.4 Interpretasi Skor .....	36
Tabel 3.5 Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran Pls.....	38
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Profesi .....	42
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 1 Tahun.....	43
Tabel 4.4 Presentase Tanggapan Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	44
Tabel 4.5 Presentase Tanggapan Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	45
Tabel 4.6 Presentase Tanggapan Responden Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	46
Tabel 4.7 Uji Validitas Spss.....	47
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Spss .....	48
Tabel 4.9 Hasil Loading Factor .....	50
Tabel 4.10 Hasil Outer Loading.....	51
Tabel 4.11 Hasil Cross Loading.....	52
Tabel 4.12 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	53

Tabel 4.13 Hasil <i>Composite Reliability</i> Dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	54
Tabel 4.14 Hasil <i>R-Square</i> .....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	55
Tabel 4.16 Efek Tidak Langsung Spesifik.....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Bagian Dalam Kopiria.....	5
Gambar 1.2 Bagian Luar Kopiria.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Model Struktural .....	49
Gambar 4.2 Model Struktural Algoritma PLS .....	57