

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN
FISIK, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
MENARA COFFEE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

Wannisa Resti Ajengningrum

Nomor Pokok : K.2020.1.35262

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN
FISIK, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
MENARA COFFEE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

Wannisa Resti Ajengningrum

Nomor Pokok : K.2020.1.35262

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN
FISIK, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI
MENARA COFFEE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Skripsi

*Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi*



Oleh :

Wannisa Resti Ajengningrum

K.2020.1.35262

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI MENARA COFFEE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh :

WANNISA RESTI AJENGRUM

K.2020.1.35262

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

12 Pebruari 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

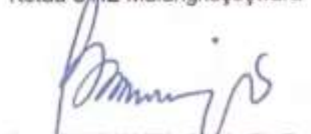
Dosen Pembimbing



DIDIK PRIYO SUGHARTO, SE, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuççwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 01 Februari 2024



Mahasiswa
Wannisa Resti

NPK: K.2020.1.35262

SURAT KETERANGAN RISET

Kepala bagian Menara Coffee menerangkan bahwa:

Nama : Wannisa Resti Ajengningrum
NPK : K.2020.1.35262
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuççwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Pelanggan Menara Coffee

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

Dosen pembimbing: DIDIK PRIYO SUGIHARTO , SE.MM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 01 Februari 2024

Responden/ yang berwenang dari perusahaan



Junias Satriawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah swt dengan segala rahmatnya telah memberi kesempatan saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Drs. Bunyamin, M.M. Ph.D selaku Ketua STIE Malangkuçewara
3. Bu. Linda selaku Ketua Program Studi
4. Pak Didik Priyo Sugiharto SE, MM selaku Dosen Pembimbing
5. Bu. Rina Irawati,SE,MM selaku dosen wali saya
6. Pimpinan perusahaan tempat penelitian dilakukan
7. Ibu Ristin selaku mama saya yang menyemangati saya dengan target kuliah yang mendesak dan donatur tetap bagi perkulihan saya
8. Bu. Tuminah selaku nenek saya yang selalu mendoakan saya untuk segala kebaikan
9. Teman - teman kelas C semuanya yang sangat baik dan saling membantu, tapi tidak bisa disebut semua karena terlalu banyak
10. Setia Afan Efendi meskipun tidak banyak membantu dan sedikit meenyebalkan, tapi selalu ada dan menemani
11. Terkhusus pada diri sendiri yang sudah berproses dan terus berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah memberikan yang terbaik, sukses dan sehat selalu

Malang, 01 Februari 2024

Penulis,



Wannisa Resti Ajengningrum

Abstract

This study aims to determine the extent to which the influence of service quality and physical environment on repurchase decisions and how far customer satisfaction is able to moderate service quality and physical environment on repurchase decisions. This research was conducted in Menara Coffee with customer respondents with intensity more than twice the purchase. The research category used is quantitative causality. Data collection through distribution of questionnaires to Menara Coffee customers with a sample of 170 respondents. The analysis techniques used are descriptive analysis, instrument tests, classical assumption analysis, multiple regression analysis, and Moderated Regression Analysis (MRA) tests with SPSS 29. The results prove that service quality has a significant effect on repeat purchase decisions. Physical environment has no significant effect on repurchase decisions. Customer satisfaction does not moderate service quality and physical environment towards repurchase decisions.

Keywords: Service Quality, Physical Environment, Customer Satisfaction, Repurchase Decision.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap keputusan pembelian ulang serta seberapa jauh kepuasan pelanggan mampu memoderasi kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap keputusan pembelian ulang. Penelitian ini dilakukan di Menara Coffee dengan responden pelanggan intensitas lebih dari dua kali pembelian. Kategori penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausalitas. Pengumpulan data melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan Menara Coffee dengan jumlah sample 170 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji instrumen, analisis asumsi klasik, analisis regresi berganda, serta uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan SPSS 29. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Lingkungan fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan tidak memoderasi kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian Ulang.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: Sejauh mana kualitas layanan mampu memengaruhi keputusan pembelian ulang, sejauh mana lingkungan fisik mampu memengaruhi keputusan pembelian ulang, sejauh mana kepuasan pelanggan mampu memoderasi kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang dan sejauh mana kepuasan pelanggan mampu memoderasi lingkungan fisik terhadap keputusan pembelian ulang

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 01 Februari 2024

Penulis,



Wannisa Resti Ajengningrum

DAFTAR ISI

Sampul	i
Sampul	ii
Judul	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	v
Surat Keterangan Riset.....	vi
Riwayat Hidup	vii
Ucapan Terima Kasih.....	viii
Abstract	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Beberapa Coffe Shop Di Mulyoagung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Variabel dan Indikator.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Intensitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Persamaan Regresi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Uji MRA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi Moderasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 8 Negara Konsumsi Kopi Terbesar Di Dunia .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Outlet Menara Coffee**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Tabel r untuk $df = 1-50$	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Skor Jawaban Item.....	Error! Bookmark not defined.