

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS *STORE*
ATMOSPHERE DAN *SHOPPING LIFE SYTLE* TERHADAP
MINAT BELI ULANG**

(Studi pada Pelanggan The Blue Lotus Coffee House Semarang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

M. KHOIRUL UMAM

NIM : 30401210575

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2018**

Halaman Pengesahan
Skripsi

PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS *STORE*
***ATMOSPHERE* DAN *SHOPPING LIFE SYTLE* TERHADAP**
MINAT BELI ULANG
(Studi pada Pelanggan The Blue Lotus Coffee House Semarang)

Disusun Oleh :

M. Khoirul Umam

N I M : 30401210575

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi

Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 16 September 2018

Dosen Pembimbing



Dr. H. Moch Zulfa, MM

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS STORE
ATMOSPHERE DAN SHOPPING LIFE SYTLE TERHADAP
MINAT BELI ULANG**

(Studi pada Pelanggan The Blue Lotus Coffee House Semarang)

Disusun Oleh :
M. Khoirul Umam
Nim : 30401210575

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 16 September 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfah, MM

Penguji I


Drs. H. Noor Kholis, MM

Penguji II


Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal. 16 September 2018

Ketua Program Studi Manajemen


Dr H. Ardian Adhiatma, SE, MM

iii

Skripsi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Khoirul Umam
NIM : 30401210575
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS *STORE ATMOSPHERE* DAN *SHOPPING LIFE SYTLE* TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Pelanggan The Blue Lotus Coffee House Semarang)" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 September 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau tiru yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 16 September 2018

Dosen Pembimbing

Dr. H. Moch Zulfa, MM



ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *store atmosphere* dan *shopping life style* terhadap minat beli ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di The Blue Lotus Coffee House Semarang. Populasinya adalah seluruh konsumen yang sudah pernah membeli di The Blue Lotus Coffee House Semarang dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Alat analisisnya adalah path analysis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *store atmosphere* dan *shopping life style* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Store atmosphere*, *shopping life style* dan kepuasan konsumen terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening antara *store atmosphere* terhadap minat beli ulang, artinya semakin tata letak, dekorasi dan lingkungan yang disediakan Blue Lotus Coffee House akan membuat konsumen nyaman, sehingga akan menambah kepuasan konsumen dan hal itu tentu akan berdampak pada minat beli ulang. Kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening antara *shopping life style* dengan minat beli ulang.

Kata Kunci : *Store atmosphere*, *shopping life style*, kepuasan konsumen dan minat beli ulang.

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe and analyze the influence of store atmosphere and shopping life style on repurchase interest with customer satisfaction as an intervening variable at The Blue Lotus Coffee House Semarang. The population is all consumers who have ever bought at The Blue Lotus Coffee House Semarang with a sample of 100 respondents. The analytical tool is path analysis, where previously validity and reliability tests and classical assumptions were tested.

The test results show that store atmosphere and shopping life style have a positive and significant influence on customer satisfaction. Store atmosphere, shopping life style and customer satisfaction are proven to have a positive and significant influence on repurchase interest. Consumer satisfaction is able to become an intervening variable between store atmosphere to repurchase interest, meaning that the layout, decoration and environment provided by Blue Lotus Coffee House will make consumers comfortable, so that it will increase consumer satisfaction and it will certainly have an impact on repurchase interest. Consumer satisfaction is able to become an intervening variable between shopping life style and repurchase interest.

Keywords: Store atmosphere, shopping life style, customer satisfaction and repurchase interest

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ◆ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah mengetahui apa yang kamu lakukan. (Q. S. Al-Mujaadalah :11)
- ◆ Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil
- ◆ Manusia dengan segala ambisi, idealisme dan cita-cita untuk menaklukkan dunia atau sekedar mencari materi, kadang terlalu sombong dan angkuh untuk menyadari bahwa sepinggal episode perjalanan hidupnya didunia adalah serangkain takdir-Nya

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ◆ *Orang tua dan Saudaraku tercinta yang selalu memotivasi dan berdoa untuk keberhasilanku*
- ◆ *Sahabat – sahabatku yang selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.*
- ◆ *Almamater*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wr. wb

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang “ **PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS *STORE ATMOSPHERE* DAN *SHOPPING LIFE SYTLE* TERHADAP MINAT BELI ULANG** (Studi pada Pelanggan The Blue Lotus Coffee House Semarang) dapat penulis selesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Moch Zulfa, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.

4. Pihak manajemen The Blue Lotus Coffee House Semarang yang telah banyak memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengadakan penelitian.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materiil sehingga menjadikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, Agustus 2018

Penulis,

M. Khoirul Umam