

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI STORE
ATMOSPHERE, GAYA HIDUP DAN SOCIAL INFLUENCE
TERHADAP MINAT BELI ULANG**
(Studi Pada Konsumen My.Kopi Semarang)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

FARID MA'RUF

NIM : 30401310790

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI STORE
ATMOSPHERE, GAYA HIDUP DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP
MINAT BELI ULANG
(Studi pada Konsumen My.Kopi Semarang)**

Disusun Oleh :

FARID MA'RUF

30401310790

**Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**

Semarang, Juni 2017

Pembimbing



Dr.Budi Cahyono, SE, MSi

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

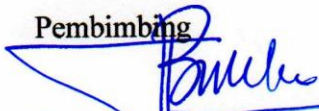
**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI STORE
ATMOSPHERE, GAYA HIDUP DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP
MINAT BELI ULANG
(Studi pada Konsumen My.Kopi Semarang)**

Disusun Oleh :
FARID MA'RUF
Nim : 30401310790

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 05 September 2017

Susunan Dewan Penguji

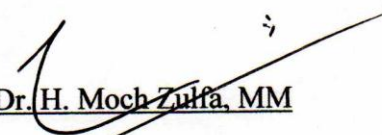
Pembimbing


Dr. Budi Cahyono, SE, MSi

Penguji I


Drs. H. Marno Nugroho, MM

Penguji II


Dr. H. Moch Zulfa, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal. 05 September 2017

Ketua Program Studi Manajemen



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **FARID MA'RUF**
NIM : **30401310790**
Jurusan : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi UNISSULA**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI STORE ATMOSPHERE, GAYA HIDUP DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Konsumen My.Kopi Semarang)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal **Juli 2017** 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 ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.


Dosen Pembimbing



Dr. Budi Cahyono, SE, MSi

Semarang, Juni 2017

Memberi Pernyataan



FARID MA'RUF

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *store atmosphere*, gaya hidup dan *social influence* terhadap minat beli ulang di My.kopi Semarang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang sudah pernah membeli di My.kopi Semarang. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*, maka diperoleh 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*, gaya hidup dan *social influence* terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. *Store atmosphere*, gaya hidup dan *social influence* juga terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap minat beli ulang. Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif terhadap minat beli ulang, memberikan pengertian bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan berdampak pada tingginya minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening antara *store atmosphere* dengan minat beli ulang, artinya semakin tata letak, dekorasi dan lingkungan yang disediakan oleh My.kopi membuat nyaman bagi konsumen, maka tentu akan semakin menambah tingginya kepuasan konsumen sehingga akan berdampak pada tingginya minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening antara gaya hidup dengan minat beli ulang, artinya semakin berkembang gaya hidup konsumen, maka dapat mencerminkan perbedaan status sosial seseorang sebagai bentuk kepuasan untuk mencitrakan dirinya sehingga akan berdampak pada tingginya minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening antara *social influence* terhadap *repurchase* artinya semakin tinggi lingkungan sosial mempengaruhi konsumen, maka mempunyai peranan besar dalam mempengaruhi tingginya kepuasan konsumen sehingga tentu akan berdampak pada tingginya minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Kata Kunci : *Store atmosphere*, gaya hidup, *social influence*, kepuasan konsumen dan minat beli ulang

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)
- ◆ Jangan pernah mundur saat menghadapi kesulitan, majulah bila kondisi memungkinkan, kalau kondisi tidak memungkinkan, ciptakanlah kondisi yang memungkinkan

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ◆ *Kedua orang tuaku tercinta yang selalu berdoa untuk keberhasilanku*
- ◆ *Almamater*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan selesai.

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.Budi Cahyono, SE, MSi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Pihak manajemen My.kopi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku tercinta yang telah banyak memberikan semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seangkatan yang telah banyak memberikan dukungan

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, Juni 2017

Penulis,

FARID MA'RUF

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farid Ma'ruf
NIM : 30401310790
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat Asal : Tlogoharum 2/01 Wedarijaksa . Pati
No. HP / Email : 085 747 598 955 / Faridruf@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
STORE ATMOSPHERE, GAYA HIDUP DAN SOCIAL
INFLUENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang ~~29~~ September 2017

Yang menyatakan,



Farid Ma'ruf

*Coret yang tidak perlu