

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
REPURCHASE DECISION PADA *COFFEE SHOP* (STUDI KASUS PADA
KONSUMEN *COFFEE SHOP CAVEIN BEKASI*)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Putri Nurul Fauziyah
NPM: 41183402190202



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *REPURCHASE DECISION* PADA *COFFEE SHOP* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN *COFFEE SHOP CAVEIN* BEKASI)

Tanggal : 18 September 2024

Oleh

Putri Nurul Fauziyah
NPM: 41183402190202

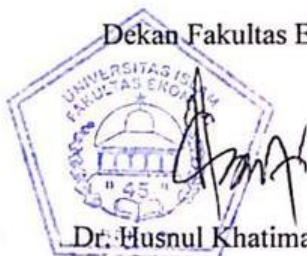
Disetujui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, .S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
REPURCHASE DECISION PADA *COFFEE SHOP* (STUDI KASUS PADA
KONSUMEN *COFFEE SHOP CAVEIN BEKASI*)**

Tanggal : 25 September 2024

Oleh

Putri Nurul Fauziyah
NPM: 41183402190202

Diuji oleh,

Penguji I



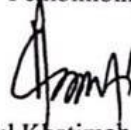
Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Penguji II



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Putri Nurul Fauziyah
NPM : 41183402190202
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : putrizyah03@gmail.com

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh *Word of Mouth* dan *Store Atmosphere* terhadap *Repurchase Decision* pada *Coffee Shop* (Studi Kasus pada Konsumen *Coffee Shop Cavein Bekasi*)”** bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya sebagai pertanggungjawaban tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 25 September 2024

Yang menyatakan



Putri Nurul Fauziyah

ABSTRAK

Putri Nurul Fauziyah (41183402190202)

Pengaruh *Word of Mouth* dan *Store Atmosphere* terhadap *Repurchase Decision* pada *Coffee Shop* (Studi Kasus pada Konsumen *Coffee Shop Cavein* Bekasi)

xiv + 100 halaman + 15 tabel + 3 gambar + 17 lampiran

Kata Kunci : *Word of Mouth*, *Store Atmosphere*, *Repurchase Decision*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Word of Mouth*, *Store Atmosphere* terhadap *Repurchase Decision* pada *Coffee Shop Cavein* Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan kata yang digunakan yaitu : data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini adalah yang pernah berkunjung melakukan pembelian minimal 2 kali atau lebih di *Cavein Coffee* Bekasi, dengan jumlah sampel 100 responden, untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan Teknik metode *pursposive sampling* dengan mempertimbangkan faktor – faktor tertentu. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada konsumen *Cavein Coffee*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program SmartPLS.

Word of Mouth memiliki pengaruh positif, dan signifikan terhadap *Repurchase Decision*, ditandai dengan nilai *original sampel* sebesar 0.123 yang mengindikasikan pengaruh positif. Nilai *t-statistics* 1.794 lebih besar dari 1.96, dan *p-value* (nilai probabilitas/signifikan) sebesar 0.036 lebih kecil dari 0.05. *Store Atmosphere* memiliki pengaruh positif, dan signifikan terhadap *Repurchase Decision*, ditandai dengan nilai *original sampel* sebesar 0.842 yang mengindikasikan pengaruh positif. Nilai *t-statistics* 13.551 lebih besar dari 1.96, dan *p-value* (nilai probabilitas/signifikan) sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05.

Daftar Pustaka : 43 (2015-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmaanir rohiim.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan memanjatkan Syukur ke hadirat Allah Swt. dan atas Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth* dan *Store Atmosphere* terhadap *Repurchase Decision* pada *Coffee Shop* (Studi Kasus pada Konsumen *Coffee Shop Cavein* Bekasi)”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (Strata Satu) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi serta selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya, memberikan arahan, bimbingan, perhatian yang berkenan memberikan tambahan ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan yang dialami ketika mengerjakan skripsi ini. Sehingga penulis merasa termotivasi dan bersyukur dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. dan ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran dan kritik yang diajukan dalam sidang skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah berkontribusi memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Teristimewa peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua tercinta (Alm) Ayah H. Kuswadi selaku orang tua saya yang sudah meninggal ketika saya masih menempuh pendidikan di Universitas Islam 45 Bekasi saat

semester 5. Semoga beliau bangga dengan perjuangan anaknya. Mama Iin Rodiantini yang telah memberikan dukungan moral maupun material serta telah mendidik dengan penuh kasih sayang dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga cinta dan kasih sayang yang telah Mamah dan (alm) Bapak berikan selama ini menjadi pembimbing dan penguat semangat penulis dalam meraih setiap impian.

6. Terima kasih kepada kaka saya Imam Rahadian Pamungkas, Anisa Nurasri Juanda, dan Ajeng Nurul Hasanah telah menjadi sosok yang memberi dukungan kepada penulis. Skripsi ini penulis dedikasikan untuk kalian, sebagai tanda terima kasih atas segala bantuan dan cinta yang telah kalian berikan selama ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi bentuk penghargaan kecil dari penulis untuk kalian.
7. Terima kasih kepada diri sendiri. Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apa pun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang perlu dibanggakan untuk diri sendiri.
8. Terima kasih kepada (Alm) nenek Hj. Ukensih , yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam perjalanan perkuliahan penulis, meskipun beliau tidak dapat menyaksikan sampai akhir. Terima kasih atas segala dorongan dan inspirasinya. Semoga amal baik beliau diterima di sisi-Nya.
9. Kepada Dimas Ariyandhi, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar, nenek, tante dan juga om yang senantiasa mendukung dengan beragam pertanyaan mulai dari “sudah semester berapa?” hingga “kapan wisuda?”.
11. Fimpi Anugrahevina, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaanmu untuk berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini hingga akhir, sudah mau bertukar keluh kesah dan cerita bersama penulis. Terima kasih atas kesabaran dan dukunganmu sebagai sahabat penulis, yang telah banyak memberikan hiburan dan semangat selama perjalanan ini. Semoga kamu juga segera berhasil dalam sidangmu.

12. Teman – teman saya Yusup Andalanta, Sharoon, Ismi Afrillia, Dinda Salzabilla, Miftah Mulia Putri dan Dewi Ananda Ramadhanty. Terima kasih selalu menyemangati dan mengajak keluar untuk bersantai di tengah-tengah kesibukan mengerjakan skripsi. Kehadiran dan dukungan kalian telah menjadi penyejuk di tengah kepusingan ini.
13. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.

Demikian ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga segala niat dan perilaku baik yang telah diberikan kepada penulis sebagai bentuk kasih sayang menjadi berkah untuk kita semua dan setiap kebaikan dibalas berkali lipat oleh Allah Swt. Di samping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon untuk diberikan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna memperbaiki skripsi ini

Wassalamu'alaikum wa Rahmatullah wa Barakaatuh

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Pelaporan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Repurchase Decision</i>	9
2.1.1 Pengertian <i>Repurchase Decision</i>	9
2.1.2 Tahapan <i>Repurchase Decision</i>	9
2.1.3 Indikator <i>Repurchase Decision</i>	11
2.2 <i>Word of Mouth</i>	12
2.2.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	12
2.2.2 Jenis – jenis <i>Word of Mouth</i>	12
2.2.3 Indikator <i>Word of Mouth</i>	13

2.3	<i>Store Atmosphere</i>	13
2.3.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	13
2.3.2	Elemen <i>Store Atmosphere</i>	13
2.3.3	Indikator <i>Store Atmosphere</i>	15
2.4	Tinjauan terhadap penelitian terdahulu	16
2.5	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	23
2.5.1	Hubungan Antar-Variabel.....	23
2.5.2	Hipotesis Penelitian	24
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Desain Penelitian	26
3.1.1	Metode Penelitian yang Digunakan	26
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.3	Populasi dan Sampel	26
3.2	Data dan Teknik Pengumpulan.....	27
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3	Model Penelitian dan Instrumen Penelitian.....	28
3.3.1	Variabel X_1 – <i>Word of Mouth</i> (Komunikasi dari Mulut ke Mulut)	29
3.3.2	Variabel X_2 – <i>Store Atmosphere</i> (Suasana Toko).....	30
3.3.3	Variabel Y – <i>Repurchase Decision</i> (Keputusan Pembelian)	30
3.4	Metode Analisis Data	31
3.4.1	Analisis Statistik Inferensial	31
3.4.2	<i>Evaluation of Measurement Model</i> (Outer Model).....	32
3.4.3	Uji Validitas	32
3.4.4	Uji Reliabilitas	33
3.4.5	<i>Evaluation of Structural Model</i> (Inner Model).....	33
3.4.6	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	33
3.4.7	Uji Model Fit.....	34
3.4.8	Uji Hipotesis	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35

4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Deskripsi Perusahaan	35
4.1.2 Profil	36
4.1.3 Profil Responden.....	37
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.1.5 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan... 39	
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Pembeli dalam 3 Bulan Terakhir.....	40
4.1.9 Analisis Deskriptif	40
4.2 Pengujian Kualitas Instrumen.....	44
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	45
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.2.5 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner model</i>)	51
4.2.4.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (KD).....	52
4.2.6 Hasil Uji Model Fit.....	52
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis	54
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap <i>Repurchase Decision</i>	57
4.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Repurchase Decision</i>	58
4.4 Kelemahan Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pra-Survei tentang <i>Repurchase Decision</i> Cavein Bekasi	1
Tabel 1. 2	Pra-Survei tentang Word of Mouth Cavein Coffee	3
Tabel 1. 3	Pra-Survei tentang Store Atmosphere Cavein Coffee.....	4
Tabel 1. 4	Daftar Kompetitor Cavein Coffee di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1	Alternatif jawaban Kuesioner dengan Skala Likert	29
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan.....	39
Tabel 4. 5	Responden Berdasarkan Banyaknya Pembeli Dalam 3 Bulan Terakhir.	40
Tabel 4. 6	Deskripsi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_1).....	41
Tabel 4. 7	Deskripsi Data Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X_2).....	42
Tabel 4. 8	Deskripsi Data Variabel <i>Repurchase Desicion</i> (Y)	43
Tabel 4. 9	Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel	47
Tabel 4. 10	Nilai <i>Average Varience Extracted</i> (AVE)	48
Tabel 4. 11	Nilai <i>Cross Loadings</i> Masing-masing Variabel	49
Tabel 4. 12	Hasil Pengukuran <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 4. 13	Hasil Analisis <i>R – Square</i>	52
Tabel 4. 14	Hasil Uji Model Fit	53
Tabel 4. 15	Hasil Analisis-Jalur Pengaruh Langsung	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Profil Cavein Coffee.....	37
Gambar 4. 2 Hasil <i>Outer Loadings</i>	46
Gambar 4. 3 Hasil <i>Bootstrapping</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2	Hasil Jawaban Instrumen Uji Coba	72
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabel Validitas	75
Lampiran 4	Hasil Data Penelitian Kuesioner <i>Word of Mouth</i> (X_1)	77
Lampiran 5	Hasil Data Penelitian Kuesioner <i>Store Atmosphere</i> (X_2)	80
Lampiran 6	Hasil Data Penelitian Kuesioner <i>Repurchase Decision</i> (Y)	83
Lampiran 7	Hasil Uji Koefisien Determinan / <i>R – Square</i> (R^2).....	86
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	87
Lampiran 9	Hasil Pra-Survei.....	88
Lampiran 10	Bukti Penyebaran Kuesioner	92
Lampiran 11	Foto Dokumentasi.....	93
Lampiran 12	Surat ACC Judul Skripsi.....	94
Lampiran 13	Surat Keputusan Pembimbing	95
Lampiran 14	Kartu Seminar Proposal.....	96
Lampiran 15	Kartu Bimbingan Skripsi	98
Lampiran 16	Hasil Turnitin.....	99
Lampiran 17	Daftar Riwayat Hidup.....	100

Lampiran 16 Hasil Turnitin

Skripsi Putri Nurul			
ORIGINALITY REPORT			
29%	28%	14%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%	
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%	
3	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%	
4	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%	
5	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%	
6	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%	
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%	
8	repository.its.ac.id Internet Source	1%	