

SKRIPSI

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DI CAFÉ WARUNK UPNORMAL BANJARBARU

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh :

MELINIA ZANNATUN ARINI
NIM : 1710412620028



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP
REPURCHASE INTENTION DI CAFÉ WARUNG UPNORMAL BANJARBARU

A. Nama Mahasiswa : Melinia Zannatun Arini


Nim : 1710412620028

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

C. Tim Penguji :

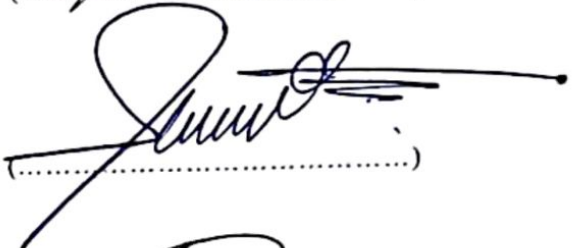
a. Pembimbing

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP.197511052001122001


(.....)

b. Penguji I

Dr. Maryono, S.Sos, MSi
NIP.197606132006041001


(.....)

c. Penguji II

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
NIP.19891207201712104001


(.....)

Banjarmasin, 3 Januari 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



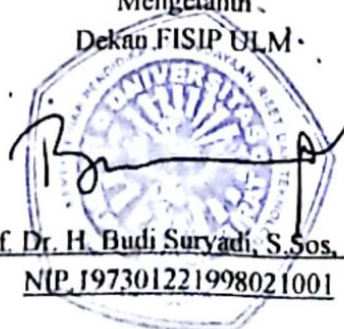
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP.197604142001121003

Ketua Pembimbing



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.197301221998021001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melinia Zannatun Arini
Nim : 1710412620028
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini pernyataan sesungguhnya karya ilmiah/skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penyusunan sendiri, dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 1 Februari 2023
Mahasiswa yang bersangkutan



Melinia Zannatun Arini

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

"Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkannya (dipotong)." (HR. Muslim)

Puji dan syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla, serta shalawat salam kepada Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, saya telah di berikan kesempatan. Rasa kebahagiaan ini begitu besar karena tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan cukup baik. Terimakasih kepada semua yang selalu memberikan dukungan dan bantuan disaat saya merasa kesusahan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Nabi ku, Nabi Muhammad SAW sebagai panutan umat muslim yang penuh dengan kemuliaan dan ketaatan kepada Allah SWT memberiku motivasi tentang kehidupan dan mengajari ku hidup melalui *sunnah-sunnahnya*
2. Papa dan Mama tercinta, terimakasih atas perjuangan selama ini yang tanpa lelah selalu bekerja keras untuk membiayai Pendidikan saya, serta doa yang selalu kalian panjatkan setiap saat agar saya dapat mencapai cita-cita dan juga kesuksesan.
3. Pacar ku, yang selalu memberikan dukungan dan penghiburan serta selalu sabar menemani menyelesaikan skripsi
4. Teman dan Sahabat ; Asih Hayu, Kartina, dan Feni yang telah menemani, memberikan support, dan membantu selama proses perkuliahan, sidang akhir, hingga selesainya skripsi ini.

titik yang sekarang, semoga ini menjadi awal dari kesuksesan saya yang nantinya akan membahagiakan dan membanggakan bagi kalian semua.

RIWAYAT HIDUP



Melinia Zannatun Arini, dilahirkan di Banjarmasin pada tanggal 10 Januari 2000. Anak kedua dari 2 bersaudara dari pasangan Amrin Noor dan Jainah. Peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN AKT 1 pada tahun 2011. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMPN 31 Banjarmasin dan tamat pada tahun 2014 kemudian melanjutkan Pendidikan di

SMAN 5 Banjarmasin dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan strata S1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di perguruan tinggi negeri Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 117/UN8.1.13/SP/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
2. Dr. Maryono, S.Sos., M.Si.
3. Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM.

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin atas :

Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM) Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal Banjarbaru

Yang akan dilaksanakan pada :

Hari dan Tanggal : Rabu, 05 Oktober 2022
Jam : 13.00 WITA
Tempat : Ruang Rapat Gedung Lama FISIP ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 4 Oktober 2022

Dekan,

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001





BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal Lima bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 117/UN8.1.13/SP/2022 tanggal 4 Oktober 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Melinia Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere dan Word of Mouth (WOM) Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal Banjarbaru

Tempat Ujian : Ruang Rapat Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : Mulai Jam 13.00 WITA s/d Selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 5 Oktober 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Melinia Zannatun Arini

1. Ketua : Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.

2. Sekretaris : Dr. Maryono, S.Sos., M.Si..

3. Anggota : Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM..

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc, Sc
NIP 196710051997021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM)
Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal
Banjarbaru.

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi	83	60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h			
N i l a i =			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 5 Oktober 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Maryono, S.Sos., M.Si..
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

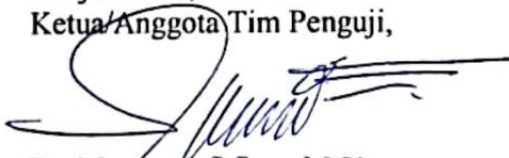
Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM)
Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal
Banjarbaru.

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi	83	60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai =			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 5 Oktober 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Dr. Maryono, S.Sos., M.Si..

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM..
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM)
Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal
Banjarbaru.

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 5 Oktober 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM..

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	F	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Briggen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM)
Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal
Banjarbaru.

Nama Penguji I : Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.

No	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	• Untuk hasil prasurvev di rinci lebih jelas.	acc
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan	perbaiki interpretasi persamaan regresi	acc
5.	Lain-lain	Daftar Pustaka cari yg terbaru	acc

Banjarmasin, 5 Oktober 2022
Penguji I,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

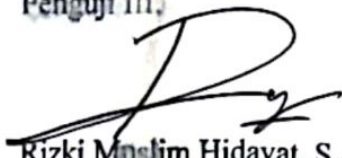
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Melinia Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Store Atmosphere dan Word of Mouth (WOM) Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal Banjarbaru.

Nama Penguji III : Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM..

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	- Perkuat teori Pembentuk y - Perbaiki Alur Pembahasan	Acc
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	- Bahan Riset terdahulu yg bukan Jurnal	Acc
3.	Metode Penelitian	- Perbaiki bahasa rumus pengambilan sampel	Acc
4.	Hasil dan Pembahasan	- Perbaiki Implikasi	Acc
5.	Lain-lain	Lihat Skripsi	Acc

Banjarmasin, 5 Oktober 2022
Penguji III,


Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM..



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

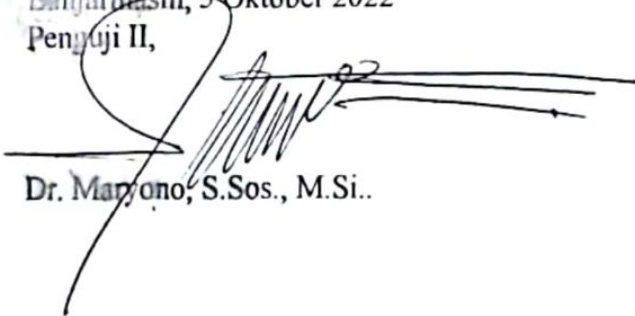
Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM)
Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal
Banjarbaru.

Nama Penguji II : Dr. Maryono, S.Sos., M.Si..

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	testi p ^{er} seor ^{ang} - ^{tersebut} ↳ variabel - ^{penelitian}
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	subal ^{ah} & teor ⁱ .
3.	Metode Penelitian	di ^{perbahasa} dan ^{hasil} ^{temuan} .
4.	Hasil dan Pembahasan	ke ^{ber} ^{hasil} ^{penelitian} ^{di} ^{perbahasa} ^{hasil} ^{temuan}
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 5 Oktober 2022

Penguji II,


Dr. Maryono, S.Sos., M.Si..



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meilina Zannatun Arini
NIM : 1710412620028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Atmosphere dan Word of Mouth (WOM) Terhadap Repurchase Intention di Cafe Warung Upnormal Banjarbaru.

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB	83	
2.	Dr. Maryono, S.Sos., M.Si.	83	
3.	Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM.	80	
Jumlah		246	
Nilai Rata-rata		82	Nilai Akhir = (A)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 5 Oktober 2022

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulallah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Word Of Mouth (WOM)* Terhadap *Repurchase Intention* di Café Warunk Upnormal Banjarbaru." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah, sekaligus selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
8. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 10 Januari 2023



Penulis

ABSTRAK

Melinia Zannatun Arini 1710412620028, 2023, Pengaruh *Store Atmosphere* dan *Word Of Mouth (WOM)* Terhadap *Repurchase Intention* si Café Warunk Upnormal Banjarbaru. Dibimbing oleh Nurul Wahyuni dan Rizki Muslim Hidayat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial dan simultan *Store Atmosphere* dan *Word Of Mouth (WOM)* Terhadap *Repurchase Intention* Di Café Warunk Upnormal Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, tipe penelitian ini adalah *eksplanatory*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, sehingga diperoleh 50 responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Store Atmosphere* terhadap *Repurchase Intention* Di Café Warunk Upnormal Banjarbaru, (2) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Word Of Mouth (WOM)* terhadap *Repurchase Intention* Di Café Warunk Upnormal Banjarbaru, dan (3) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan *Store Atmosphere* dan *Word Of Mouth (WOM)* terhadap *Repurchase Intention* Di Café Warunk Upnormal Banjarbaru.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, *Word Of Mouth (WOM)*, dan *Repurchase Intention*

ABSTRACT

Melinia Zannatum Arini 1710412620028, 2023, Effect of Store Atmosphere and Word Of Mouth (WOM) on Repurchase Intention of Café Warunk Upnormal Banjarbaru. Supervised by Nurul Wahyuni and Rizki Muslim Hidayat.

This study aims to determine and examine the effect of partially and simultaneously Store Atmosphere and Word Of Mouth (WOM) on Repurchase Intention at Café Warunk Upnormal Banjarbaru.

This research is a quantitative research, the type of this research is explanatory. Sampling in this study using the Purposive Sampling technique, in order to obtain 50 respondents who were used as research samples. The data used were taken from a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis.

The results showed that (1) There was a partially significant effect of Store Admosphere on Repurchase Intention at Café Warunk Upnormal Banjarbaru, (2) There was a partially significant effect of Word of Mouth (WOM) on Repurchase Intention at Café Warunk Upnormal Banjarbaru, and (3) There is a simultaneous significant effect of Store Admosphere and Word Of Mouth (WOM) on Repurchase Intention at Café Warunk Upnormal Banjarbaru.

Keywords: *Store Atmosphere, Word Of Mouth (WOM), and Repurchase Intention*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Teori	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	20
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran	22
2.1.1.3 Konsep Pemasaran	23
2.1.1.4 Bauran Pemasaran	24
2.1.1.5 Perilaku Konsumen	26
2.1.1.6 Sikap Konsumen	27
2.1.1.7 Konsumerisme	30
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	31
2.1.2.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	31
2.1.2.2 Faktor – faktor <i>Store Atmosphere</i>	32
2.1.2.3 Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	34
2.1.2.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	34
2.1.3 <i>Word Of Mouth (WOM) Communication</i>	35
2.1.3.1 Pengertian <i>Word Of Mouth (WOM) Communication</i>	35
2.1.3.2 Jenis <i>Word Of Mouth (WOM) Communication</i>	38
2.1.3.3 Aturan dan Pendorong <i>Word Of Mouth (WOM) Communication</i>	39
2.1.3.4 Indikator <i>Word Of Mouth (WOM) Communication</i>	40
2.1.4 <i>Repurchase Intention</i>	41
2.1.4.1 Pengertian <i>Repurchase Intention</i>	41
2.1.4.2 Faktor – faktor <i>Repurchase Intention</i>	42
2.1.4.3 Faktor Utama <i>Repurchase Intention</i>	43
2.1.4.4 Indikator <i>Repurchase Intention</i>	44
2.1.5 Hubungan Antar Variabel	45
2.1.5.1 <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	45

2.1.5.2	<i>Word Of Mouth (WOM) terhadap Repurchase Intention</i> .	45
2.1.5.3	<i>Store Atmosphere dan Word Of Mouth (WOM) terhadap Repurchase Intention</i>	46
2.2	Tinjauan Empiris	48
2.3	Model Penelitian.....	52
2.4	Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Pendekatan Penelitian.....	55
3.2	Tipe Penelitian.....	55
3.3	Lokasi Penelitian	56
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.4.1	Populasi.....	56
3.4.2	Sampel	56
3.4.3	Teknik Sampling.....	57
3.5	Definisi Operasional	58
3.5.1	Variabel Bebas (Independen).....	58
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen)	61
3.6	Jenis Data.....	64
3.7	Teknik Pengumpulan Data	65
3.8	Teknik Pengumpulan Skor	65
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
3.9.1	Uji Validitas.....	66
3.9.2	Uji Reliabilitas	66
3.10	Teknik Analisis Data	67
3.10.1	Uji Asumsi Klasik	67
3.10.1.1	Uji Normalitas.....	67
3.10.1.2	Uji Multikolinieritas	69
3.10.1.3	Uji Heteroskedastisitas	69
3.10.1.4	Uji Autokorelasi.....	70
3.10.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
3.10.3	Pengujian Hipotesis	71
3.10.3.1	Uji Parsial (Uji t).....	71
3.10.3.2	Uji Simultan (Uji F).....	72
3.10.3.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN		74
4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	75
4.2.1	Karakteristik Responden.....	75
4.2.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	78
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	90
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	90
4.3.2	Hasil Uji Multikolinieritas	91
4.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	92

4.3.4	Hasil Uji Autokorelasi	93
4.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.5	Pengujian Hipotesis	95
4.5.1	Hasil Uji Parsial (Uji t)	95
4.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F)	96
4.5.3	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	97
BAB V PEMBAHASAN HASIL		98
5.1	Pembahasan	98
5.1.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	98
5.1.2	Pengaruh <i>Word Of Mouth (WOM)</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> ..	99
5.1.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan <i>Word Of Mouth (WOM)</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	100
5.2	Implikasi Penelitian	101
5.3	Keterbatasan Penelitian	103
BAB VI PENUTUP		104
6.1	Kesimpulan	104
6.2	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN-LAMPIRAN		