



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, SUASANA TOKO
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN MIE
GACOAN WIYUNG SURABAYA**

**M. NUR HAFID KOWI
191500146**

**Dosen Pembimbing
I MADE BAGUS DWIARTA, S.E., M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, SUASANA TOKO DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA KONSUMEN MIE GACOAN WIYUNG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

M. NUR HAFID KOWI
191500146

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi

: PENGARUH CITRA MEREK, SUASANA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN MIE GACOAN

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Mohammad Nur Hafid Kowi
b. NIM : 191500146
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Proposal Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 09 November 2022

Dosen Pembimbing,


Made Bagus Dwiarta, SE., M.M
NPP. 1109598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Konsumen Mie Gacoan Wiyung Surabaya

Identitas Mahasiswa

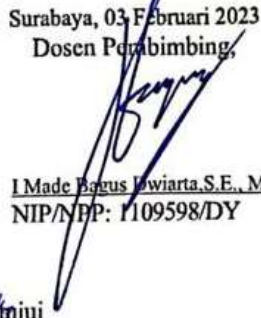
a. Nama : Mohammad Nur Hafid Kowi
b. NIM : 191500146
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : qowi451@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



I Made Bagus Iwariarta, S.E., M.M
NIP/NPP: 1109598/DY

Surabaya, 03 Februari 2023
Dosen Pembimbing,



I Made Bagus Iwariarta, S.E., M.M
NIP/NPP: 1109598/DY

Menyetujui
Dekan



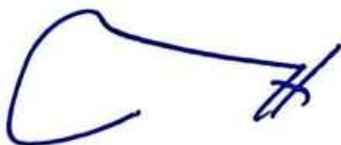
Tony Susilo Wibowo, S.E., MPD., MSM
NIP/NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIP

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

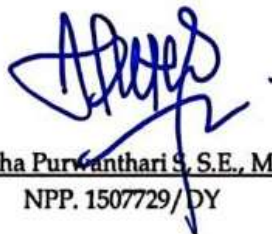
Nama : Mohammad Nur Hafid Kowi
NIM : 191500146
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Suasana Toko dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Konsumen Mie Gacoan Wiyung Surabaya
Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 20 Januari
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si
NPP.9102331/DY

Penguji II



Aristha Purwanthari S, S.E., M.A
NPP. 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Nur Hafid Kowi
NIM : 191500146
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Citra Merek, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Mie Gacoan Wiyung Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat orional.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Januari 2023

Mahasiswa,

METRAL
TEMPEL
CFDAKX559430647
Mohammad Nur Hafid Kowi
191500146

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengaruh Citra Merek, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Mie Gacoan Wiyung Surabaya”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini bisa berguna untuk penulis selanjutnya.

Mulai dari penyusunan skripsi ini adalah berkat adanya bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dikesempatan ini dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., MPD, MSM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M sebagai ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi mimbingan, pengarahan, dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai
4. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.

5. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa terhadap penulis sampai penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
6. Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah memberikan pengalaman dan pengetahuan selama kuliah.
7. Dan terima kasih kepada partner saya Sarah Aliyah Rahma
8. Dan Terimakasih Buat Teman saya Ibnu Hakim Alsanda dan Rizki Afif Wardana

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunan mohon kritik dan saean untuk menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya 10 Januari 2023

Penulis

MOTTO

“ Awali dengan bismillah “

Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIP.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
Daftar Isi.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	38
2.4. Hipotesis.....	40
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Rancangan penelitian.....	46
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.1. Jenis Data.....	50
3.3.2. Sumber Data.....	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	51

3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data.....	51
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	52
3.4.3. Lokasi Waktu Waktu Penelitian.....	53
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	53
3.5.1. Variabel Penelitian.....	53
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	54
3.5.2.1.Citra Merek (X1).....	54
3.5.2.2.Suasana Toko (X2)	54
3.5.2.3.Kualitas Pelayanan (X3).....	55
3.5.2.4.Minat Beli Ulang (Y).....	55
3.6. Teknik Analisis Data	55
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian	55
3.6.1.1.Uji Validitas	55
3.6.1.2.Uji Reliabilitas	56
3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik.....	56
3.6.2.1.Uji Normalitas	56
3.6.2.2.Uji Multikolinearitas	56
3.6.2.3.Uji Heteroskedastisitas	57
3.6.2.4.Uji Autokorelasi	57
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	59
3.6.4.1.Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	59
3.6.4.2.Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	59
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Perusahaan.....	61
4.1.2 Logo dan Profil Produk	62
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.2.1 Karakteristik Responden	63
4.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	65
4.3 Analisis Data Penelitian.....	69
4.3.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	76

Uji Reliabilitas	78
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.3.6 Uji Hipotesis	85
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
4.4.2 Pengaruh Suasana Toko (X_2) Terhadap Minat Beli Ulang (Y)	88
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	89
4.4.4 Pengaruh Citra Merek (X_1), Suasana Toko (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Minat Beli Ulang Uji(Y)	89
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 KESIMPULAN	91
5.2 SARAN.....	92