

**PENGARUH *PRODUCT ASSORTMENT*, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OUTLET
MINUMAN STREET BOBA DI SURABAYA
(Studi Pada Konsumen Street Boba Cabang Tunjungan Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

Natasya Dewi Yuliyanti

NPM : 18420121

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama : Natasya Dewi Yuliyanti

NPM : 18420121

Alamat : Kebonsari 2-A no. 11 Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Product Assortment* dan *Store Atmosphere* Terhadap *Revisit Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Outlet Minuman Street Boba Di Surabaya (Studi pada Konsumen Street Boba Cabang Tunjungan Surabaya)”** benar-benar karya sendiri dan terbebas dari plagiasi, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini ssaya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, ²³ Agustus 2022

Yang membuat pernyataan


Natasya Dewi Yuliyanti
18420121

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT ASSORTMENT* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OUTLET
MINUMAN STREET BOBA DI SURABAYA
(Studi Pada Konsumen Street Boba Cabang Tunjungan Surabaya)**

Diajukan oleh:

NATASYA DEWI YULIYANTI

18420121

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE, M.Com.

Tanggal, 13 Juni 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si.

Tanggal, 13 Juni 2022

HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT ASSORTMENT*, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OUTLET
MINUMAN STREET BOBA DI SURABAYA
(Studi Pada Konsumen Street Boba Cabang Tunjungan Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NATASYA DEWI YULIYANTI

NPM 18420121

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

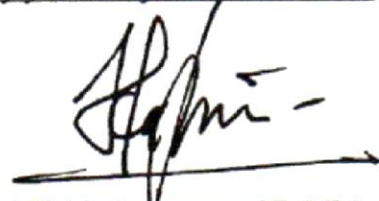


Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com.

Anggota Dewan Penguji



Djojo Dihardjo, SE., MM.M.Ak.



Tri Tjahjo Poernomo, SE., MM.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Tanggal,**



**Dr. Kristiningsih, SE, M.Si
Ketua Program Studi Manajemen**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Product Assortment* dan *Store Atmosphere* Terhadap *Revisit Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Outlet Minuman Street Boba Di Surabaya (Studi pada Konsumen Street Boba Cabang Tunjungan Surabaya)”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dorongan, dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Allah S.W.T yang telah memberikan kekuatan dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL(K).
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, M.M., M.Ak.
4. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Ibu Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si.

5. Dosen pembimbing skripsi saya Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, S.E., M.com yang sangat sabar memberi arahan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen wali saya dari awal mahasiswa baru hingga sekarang Ibu Dijjah Julindrastuti, S.E., M.Ak yang telah memberi arahan selama perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi ilmu dan pelajaran selama perkuliahan ini.
8. Keluarga saya tercinta Bapak, Mama, Kakak dan keponakan ku yang sangat menggemaskan. Terimakasih sudah menjadi moodbooster dikala tante suntuk skripsian.
9. Teman-teman Manajemen C angkatan 2018 terimakasih atas kerjasama nya selama perkuliahan ini.
10. Teman-teman kabinet BEM UWKS 2021-2022 terimakasih atas kerjasama nya selama 1 periode jabatan.
11. Sahabat-sahabat receh saya sejak SMA Viddi dan Fainur terimakasih support dan motivasi nya untuk temanmu yang moodyan ini.
12. Tentu nya terimakasih untuk diri sendiri karena telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego serta mood yang naik turun dan tidak tentu selama penulisan skripsi ini. I love my self semangat untuk menghadapi dunia yang lebih capek dari dunia perkuliahan.

Semoga kebaikan yang telah mereka berikan dibalas oleh Allah S.W.T.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti terbuka untuk

diberikan kritik dan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi pembacanya.

Surabaya, 20 Juni 2022

Natasya Dewi Yuliyanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Product Assortment (Keragaman Produk)	12
2.1.2 Store Atmosphere (Suasana Toko)	13
2.1.3 Customer Satisfaction (Kepuasan Konsumen).....	16
2.1.4 Revisit Intention (Minat Kunjungan Kembali)	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	26
2.3.1. Hubungan Product Assortment dengan Customer Satisfaction.....	26
2.3.2 Hubungan Store Atmosphere dengan Customer Satisfaction.....	27
2.3.3 Hubungan Product Assortment dengan Revisit Intention	28
2.3.4 Hubungan Store Atmosphere dengan Revisit Intention	29
2.3.5 Hubungan Customer Satisfaction dengan Revisit Intention.....	30
2.3.6 Hubungan Product Assortment terhadap Revisit Intention melalui Customer Satisfaction	31
2.3.7 Hubungan Store Atmosphere terhadap Revisit Intention melalui Customer Satisfaction.....	32

2.4	Model Penelitian dan Hipotesis	33
2.4.1	Hipotesis.....	33
2.4.2	Model Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Identifikasi Variabel.....	39
3.6	Definisi Operasional Variabel	40
3.7	Desain Instrumen Penelitian.....	44
3.8	Teknik Analisis Data	47
3.8.1	Uji Instrumen.....	47
3.8.2	Uji Path Analysis (analisis jalur)	48
3.8.2	Uji Sobel (Sobel Test)	51
3.8.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
3.8.5	Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.2	Deskripsi Responden.....	53
4.3	Deskripsi Data Penelitian	55
4.4	Hasil Analisis Data.....	62
4.4.1	Uji Instrumen.....	62
4.4.2	Uji Analisis Jalur (path analysis)	66
4.4.3	Uji Sobel.....	72
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.4.5	Uji Hipotesis.....	76
4.5	Pembahasan Penelitian	79
4.5.1	Pengaruh Product Assortment terhadap Customer Satisfaction	79
4.5.2	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction.....	80
4.5.3	Pengaruh Product Assortment Terhadap Revisit Intention	81
4.5.4	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Revisit Intention	82

4.5.5	Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Revisit Intention	83
4.5.6	Customer Satisfaction Memediasi Product Assortment Terhadap Revisit Intention.....	84
4.5.7	Customer Satisfaction Memediasi Store Atmosphere Terhadap Revisit Intention..	85
BAB V	KESIMPULAN.....	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
5.3	Keterbatasan Penelitian	89
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		100

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1Desain Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia Responden	54
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Product Assortment</i> (X1)	56
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X2)	57
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Revisit Intention</i> (Y).....	60
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Z)	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Product Assortment</i> (X1)	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X2).....	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Revisit Intention</i> (Y).....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Z)	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Persamaan Model I.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Model II.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan I	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan II	75
Tabel 4. 16 Uji Pengaruh Langsung.....	76
Tabel 4. 17 Uji Pengaruh Tidak Langsung	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan <i>Product Assortment</i> Dengan <i>Customer Satisfaction</i>	26
Gambar 2. 2 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Dengan <i>Customer Satisfaction</i>	27
Gambar 2. 3 Hubungan <i>Product Assortment</i> Dengan <i>Revisit Intention</i>	28
Gambar 2. 4 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Dengan <i>Revisit Intention</i>	29
Gambar 2. 5 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> Dengan <i>Revisit Intention</i>	30
Gambar 2. 6 Hubungan <i>Product Assortment</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	31
Gambar 2. 7 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	32
Gambar 2. 8 Model Penelitian	34
Gambar 3. 1 Persamaan Model I.....	49
Gambar 3. 2 Persamaan Model II	50
Gambar 4. 1 Hasil Persamaan Model I	68
Gambar 4. 2 Hasil Persamaan Model II	72
Gambar 4. 3 Hasil Uji Sobel <i>Product Assortment</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	73
Gambar 4. 4 Hasil Uji Sobel <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER.....	101
Lampiran 2 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	106
Lampiran 3 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	108
Lampiran 4 HASIL UJI REGRESI MODEL I DAN II	112
Lampiran 5 TABULASI DATA RESPONDEN	114

ABSTRACT

The Influence of Product Assortment and Store Atmosphere on Revisit Intention with Customer Satisfaction as an Intervening Variable on Street Boba Drinks Consumers

(Study on Street Boba Consumers, Tunjungan Branch Surabaya)

Oleh :

NATASYA DEWI YULIYANTI

natasyady@gmail.com

Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE, M.com

The food and beverage industry is a leading sector in Indonesia. Changes in people's consumption patterns that are increasingly modern require this business to retain its customers by providing a variety of products and store atmosphere that can create customer satisfaction. The object of this research is the consumer of Boba (Street Boba) drink, which is a drink from Indonesia which has experienced rapid growth since its establishment in 2020. The sample of this research is 100 respondents using purposive sampling technique. The data analysis used in this study is path analysis, Sobel test, and hypothesis testing using SPSS 20 software. The results of this study indicate that product assortment has affect on customer satisfaction, store atmosphere has affect on customer satisfaction, customer satisfaction has affect on revisit intention, product assortment has affectt on revisit intention, store atmosphere has affect on revisit intention, customer satisfaction mediates product assortment on revisit intention, customer satisfaction mediates store atmosphere on revisit intention.

Keywords: Product Assortment, Store Atmosphere, Customer Satisfaction, Revisit Intention.

ABSTRAK

Pengaruh *Product Assortment* dan *Store Atmosphere* Terhadap *Revisit Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Konsumen Minuman Street Boba

(Studi Pada Konsumen Street Boba Cabang Tunjungan Surabaya)

Oleh :

NATASYA DEWI YULIYANTI

natasyady@gmail.com

Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE, M.com

Industri makanan dan minuman merupakan sektor unggulan di Indonesia. Perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin modern menuntut bisnis ini untuk mempertahankan konsumennya dengan menyediakan ragam produk dan suasana toko yang dapat menciptakan kepuasan pelanggannya. Obyek penelitian ini adalah konsumen minuman Boba (Street Boba) yang merupakan minuman asal Indonesia yang mengalami pertumbuhan pesat sejak didirikan pada tahun 2020. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah path analysis, uji sobel, dan uji hipotesis dengan menggunakan software SPSS 20. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *product assortment* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *store atmosphere* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *revisit intention*, *product assortment* berpengaruh terhadap *revisit intention*, *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention*, *customer satisfaction* memediasi *product assortment* terhadap *revisit intention*, *customer satisfaction* memediasi *store atmosphere* terhadap *revisit intention*.

Kata Kunci: *Product Assortment, Store Atmosphere, Customer Satisfaction, Revisit Intention*