

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *STORE ATMOSPHERE*
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE*
*INTENTION***

(Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)

SKRIPSI



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

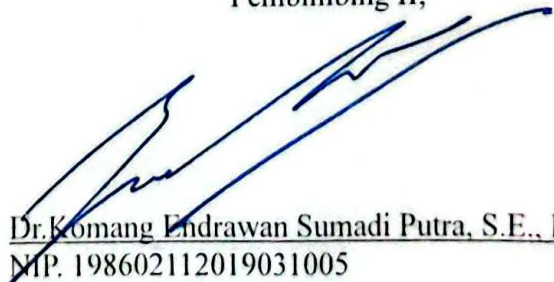
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP.196810291993032001

Pembimbing II,



Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

Skripsi oleh Made Agum Beratha

telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 18 Juni 2025

Dewan penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb.
NIP. 198612252022031003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP.196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Brand Image*, *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Made Agum Beratha
NIM. 2117041066

MOTTO

“STARS ARE NOT JUST IN THE SKY, THEY LIVE IN YOUR HEART”



KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kerta wara nugraha dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. dan Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Kadek Robiana (Ayah), Ni Komang Sariyasih Pujeni (Ibu), Putu Ratya Sandria Dewi (Kakak), dan Nyoman Prami Riana (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Brand Image*, *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, M.M., selaku Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.



Singaraja, 25 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 9
2.1 Teori Perilaku Konsumen	9
2.2 <i>Brand Image</i>	10
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	11
2.4 <i>Service Quality</i>	13
2.5 <i>Repurchase Intention</i>	14
2.6 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.7 Hubungan antar Variabel.....	19
2.7.1 Hubungan <i>Brand Image</i> , <i>Store Atmosphere</i> , dan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	19

2.7.2	Hubungan <i>Brand Image</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	20
2.7.3	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	20
2.7.4	Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	21
2.8	Kerangka Berpikir.....	21
2.9	Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2	Rancangan Penelitian.....	23
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.1	Instrumen Variabel Terikat	26
3.4.1.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.4.1.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	27
3.4.1.3	Pengujian Instrumen Penelitian	27
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas	29
3.4.2.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.4.2.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	30
3.4.2.3	Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	33
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	33
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.6	Hipotesis Statistik	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Deskripsi Data.....	40

4.2	Pengujian Asumsi Klasik	44
4.2.1	Hasil Uji Normalitas	44
4.2.2	Hasil Uji Multikolinearitas	46
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.4	Pengujian Hipotesis	49
4.4.1	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	49
4.4.2	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	51
4.5	Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.6.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> , <i>Store Atmosphere</i> , dan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)	52
4.6.2	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)	55
4.6.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)	57
4.6.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Kota Singaraja)	60
4.7	Implikasi	64
4.8	Keterbatasan Penelitian	65
BAB V PENUTUP		66
5.1	Rangkuman	66
5.2	Simpulan	67
5.3	Saran	67
DAFTAR RUJUKAN		70
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat Penelitian	26
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	28
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas Penelitian.....	30
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	31
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	32
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	33
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov – Smirnov Test</i>	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	46
Tabel 4.8 Uji Glejser	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 PDB Sektor Industri	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	45
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Volume Penjualan Produk Makanan dan Minuman Mie Gacoan Singaraja	76
Lampiran 02. Pra survei terhadap 10 orang konsumen Mie Gacoan	76
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 04. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	81
Lampiran 05. Tabulasi Penelitian.....	85
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	101
Lampiran 07. Hasil Pengujian Asumsi.....	105
Lampiran 08. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda	107
Lampiran 09. Hasil Pengujian Hipotesis.....	107
Lampiran 010. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	107
Lampiran 011. Dokumentasi Penelitian	108

