

# **DETERMINAN NIAT UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI CAFE KOPI KESAYANGAN**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi  
(S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**Evelyne Susanti**

**NPM : 190324829**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN

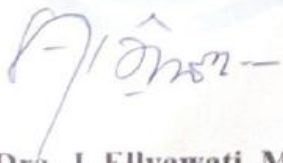
## DETERMINAN NIAT UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI CAFE KOPI KESAYANGAN

Disusun oleh :

Evelyne Susanti  
NPM : 190324829

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. Dra. J. Ellyawati, MM.

20 Juni 2023

Skripsi

**DETERMINAN NIAT UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI CAFÉ  
KOPI KESAYANGAN**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

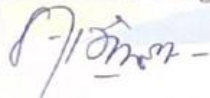
**Evelyne Susanti**

**NPM: 190324829**

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji  
pada tanggal 9 Juni 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

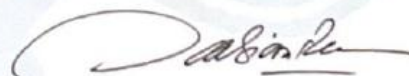


**Dr. J. Ellyawati, MM**

**Anggota Panitia Penguji**



**Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.Ib., Ph.D.**



**Nadia Nila Sari, SE., MBA.**

**Yogyakarta, 20 Juni 2023**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **DETERMINAN NIAT UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI CAFE KOPI KESAYANGAN**

Semua yang tertuang dalam skripsi merupakan hasil karya saya sendiri. Ide-ide, pernyataan dan semua kutipan yang ada berasal dari jurnal-jurnal yang berasal dari berbagai negara dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Juni 2023

Yang menyatakan



**Evelyne Susanti**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya sehingga skripsi yang berjudul **“Determinan Niat Untuk Mengunjungi Kembali Café Kopi Kesayangan”** ini dapat selesai dengan baik. Dengan ini saya mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Orang tua dan kakak yang selalu memberikan dukungan penuh dan tidak lupa doa yang selalu di panjatkan untuk kelancaran skripsi dari awal sampai akhir.
2. Ibu Dr. Dra. J. Ellyawati, MM. Selaku pembimbing skripsi yang selalu ada dalam membimbing dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini dan tidak lupa untuk selalu memberikan kesabaran yang lebih untuk menjawab setiap pertanyaan yang ada.
3. Rektor serta segenap Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan semangat dan ilmu selama menyelesaikan masa studi ini.
4. Claudia Marchella selaku pemilik café Kopi Kesayangan yang sudah memperbolehkan tempatnya untuk di jadikan objek studi.
5. Teman-teman seperjuangan Angel, Kezia, Awan, Nat, dan Jovis yang selalu menemani dan membantu selama proses penyusunan skripsi.
6. Teman-teman main yang selalu ada untuk mendukung setiap proses penyusunan skripsi ini dan memberikan saran-saran yang terbaik.
7. Responden yang bersedia membantu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi.

Semoga Tuhan membalas seluruh kebaikan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini dan besar harapan apanila skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20 Juni 2023

Yang menyatakan



**Evelyne Susanti**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>II</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>6</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>8</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>8</b>
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1. Bagi Pelaku Usaha.....	13
2. Bagi Konsumen.....	13
1.5 Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB 2</b> .....	<b>15</b>
<b>Landasan Teori</b> .....	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1 Teori Perilaku Terencana ( <i>theory of planned behavior</i> ).....	15

a. Sikap ( <i>attitude</i> ).....	16
1. Kualitas Layanan ( <i>service quality</i> ).....	17
2. Kualitas Produk ( <i>product quality</i> ).....	18
3. Kewajaran Harga ( <i>Price Fairness</i> ).....	19
4. Suasana Toko ( <i>store atmosphere</i> ).....	19
b. Norma Subyektif ( <i>Subjective norms</i> ).....	20
c. Kontrol Perilaku yang Dirasakan ( <i>perceived behavioral control</i> ).....	20
2.1.2 Niat Berkunjung Kembali ( <i>revisit intention</i> ).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.4 Kerangka Hipotesis.....	34
<b>BAB 3 .....</b>	<b>35</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Pendahuluan.....	35
3.2 Sumber Data.....	35
3.3 Populasi dan sampel penelitian.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Sampel.....	36
3.5 Metode Pengumpulan data.....	37
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.7 Metode Pengujian Instrumen.....	40
3.7.1 Uji Validitas.....	40



3.7.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.8 Metode Analisis Data .....	43
3.8.1 Model Deskriptif .....	44
3.8.2 Profil Responden .....	44
3.9 Prosedur Penelitian .....	44
<b>BAB 4 .....</b>	<b>46</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Pengantar .....	46
4.2 Analisis Deskriptif .....	46
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	47
4.2.3 Deskripsi jawaban responden berdasarkan indikator .....	47
4.3 Penilaian model pengukuran ( <i>evaluation outer model</i> ) .....	49
4.4 Evaluasi model struktural ( <i>evaluation inner model</i> ) .....	53
4.5 Struktur model .....	57
4.6 Pembahasan .....	58
<b>BAB 5 .....</b>	<b>64</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.1.1 Profil Responden .....	64
5.1.2 Hasil Uji Hipotesis .....	64
5.2 Implikasi Manajerial .....	67
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	67
5.3.1 Keterbatasan Penelitian .....	68

5.3.2 Saran Penelitian Selanjutnya .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>



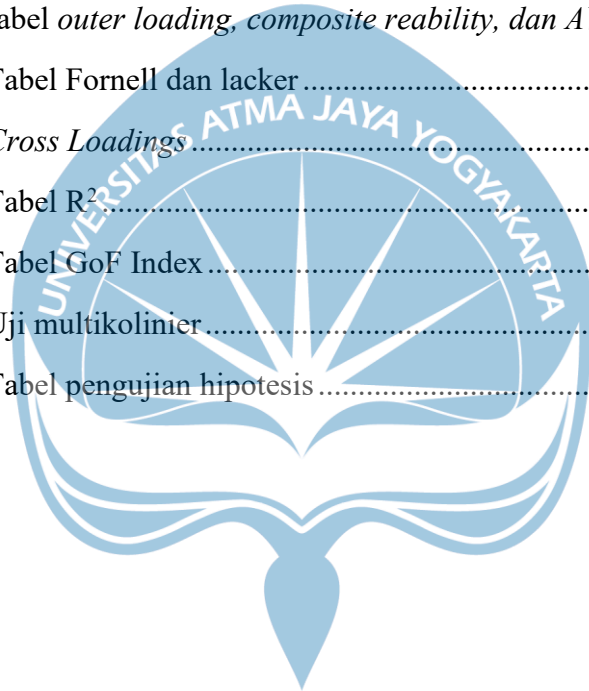
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Teori Perilaku Terencana .....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Hipotesis .....	34
Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan umur .....	47
Gambar 4. 3 Hasil struktural model.....	58



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	38
Tabel 3.2 Tabel uji validitas dan reliabilitas .....	41
Tabel 3.3 Pembagian interval kelas .....	44
Tabel 4.1 Tabel rincian analisis deskripsif berdasarkan indikator .....	48
Tabel 4.2 Tabel <i>outer loading, composite reability, dan AVE</i> .....	50
Tabel 4. 3 Tabel Fornell dan lacker .....	51
Tabel 4. 4 <i>Cross Loadings</i> .....	52
Tabel 4. 5 Tabel $R^2$ .....	54
Tabel 4. 6 Tabel GoF Index .....	54
Tabel 4. 7 Uji multikolinier .....	55
Tabel 4. 8 Tabel pengujian hipotesis .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Indikator Jurnal Utama .....	76
Lampiran 2 Kuesioner .....	79
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden .....	85
Lampiran 4 Hasil Olah Data .....	98
Lampiran 5 Jurnal Acuan .....	102
Lampiran 6 Hasil Turnitin .....	116

