

**PENGARUH KEASLIAN, KEADILAN INTERPERSONAL, DAN
PENGALAMAN SEBELUMNYA TERHADAP NIAT
KUNJUNGAN KEMBALI *COFFEE SHOP*
DI KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Andalas**



Diajukan Oleh :

**Mutiara Novelly Asril
NIM 2010551011**

Pembimbing :

**Fatma Poni Mardiah, SE., MSM
NIP 198605242019032013**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

KAMPUS PAYAKUMBUH

2024

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh keaslian, keadilan interpersonal, dan pengalaman sebelumnya terhadap niat kunjungan kembali pelanggan *coffee shop* di Kota Payakumbuh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, kemudian data diolah serta dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS 4.0. Responden penelitian berjumlah 140 pelanggan *coffee shop*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keaslian dan pengalaman sebelumnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan kembali, sedangkan keadilan interpersonal memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap niat kunjungan kembali, keterlibatan memediasi keaslian dan pengalaman sebelumnya terhadap niat kunjungan kembali, dan keadilan interpersonal yang dimediasi oleh keterlibatan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap niat kunjungan kembali pelanggan *coffee shop* di Kota Payakumbuh. Hal tersebut menjelaskan bahwa ketika pelanggan merasakan keaslian dan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan saat berkunjung ke *coffee shop*, pelanggan tersebut akan merasakan keterlibatan dan meningkatkan niat pelanggan untuk melakukan kunjungan kembali.