

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KARTAL
CAFE DRIYOREJO GRESIK**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

**THEREZIA DWI AGUSTA
NPM: 20420112**

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

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Therezia Dwi Agusta**

NPM : **20420112**

Alamat : **Jalan Raya Driyorejo RT 05 RW 02, Driyorejo - Gresik**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Di Kartal Cafe Driyorejo Gresik" bukan merupakan plagiasi saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Januari 2024



(Therezia Dwi Agusta)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KARTAL
CAFÉ DRIYOREJO GRESIK

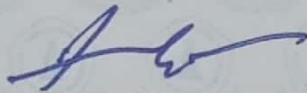
Diajukan oleh:

THEREZIA DWI AGUSTA

NPM : 20420112

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Hendra Prasetya. S.E., M.Ak.

Tanggal, 05 Februari 2024

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



DR. Adrianto Trimarjono, S.E., MM.

Tanggal, 30 Januari 2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KARTAL
CAFE DRIYOREJO GRESIK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

THEREZIA DWI AGUSTA

NPM : 20420112

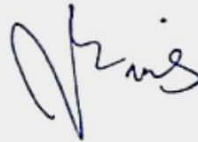
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Hendra Prasetya, S.E., M.Ak.

Ketua Tim Penguji



Evianah, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji



Dijah Julindrastuti, SE, M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 30 Januari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM.

Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBEIAN DI KARTAL CAFE DRIYOREJO GRESIK”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak, dukungan, bantuan, bimbingan, doa, dan nasehat dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril ataupun material secara langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai:

1. Bapak Prof. Dr. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Hendra Prasetya, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing, memberi kemudahan serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya program studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimba ilmu.
6. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan maupun skripsi.
7. Untuk ibunda tercinta Sofi dan ayahanda Agusta, mereka adalah sosok yang memiliki rasa kasih sayang yang begitu besar, rasa kepedulian yang begitu mendalam. Lantunan doa dan dukungan yang senantiasa tak pernah putus dan tak pernah bisa tergantikan. Berkat dukungan dan doa mereka juga Alhamdulillah saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya,

Therezia Dwi Agusta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Skripsi	9
BAB II	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	13
2.1.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	14
2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan	15
2.1.3 Harga	16
2.1.3.1 Pengertian Harga	16
2.1.3.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Harga	16
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga	19
2.1.3.4 Indikator Harga	20
2.1.4 Store Atmosphere	21
2.1.4.1 Pengertian Store Atmosphere	21
2.1.4.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Store Atmosphere	22
2.1.4.3 Tujuan dari Store Atmosphere	23
2.1.4.4 Indikator Store Atmosphere	24
2.1.5 Keputusan Pembelian	26

2.1.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	26
2.1.5.2	Tahapan Keputusan Pembelian.....	27
2.1.5.3	Faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian	29
2.1.5.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.1.6	Hubungan Antar Variabel.....	30
2.1.6.1	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian	30
2.1.6.2	Hubungan Harga terhadap keputusan pembelian.....	31
2.1.6.3	Hubungan store atmosphere terhadap keputusan pembelian	31
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	40
2.3.1	Hipotesis.....	40
2.3.2	Model Analisis	41
BAB III	42
3.1	Pendekatan Penelitian	42
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi.....	42
3.2.2	Sampel	43
3.3	Identifikasi Variabel	44
3.3.1	Variabel Independen (X)	44
3.3.2	Variabel Dependen (Y).....	44
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4.1	Kualitas Layanan.....	45
3.4.2	Harga.....	45
3.4.3	<i>Store Atmosphere</i>	46
3.4.4	Keputusan Pembelian	47
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	48
3.5.1	Jenis Data.....	48
3.5.2	Sumber Data	48
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	49
3.7	Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1	Uji Validitas.....	50
3.7.2	Uji Reliabilitas	51
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.7.4	Koefisien Determinasi (R_2)	52
3.7.5	Uji T	53
BAB IV	55

4.1	Profil Perusahaan Kartal Cafe	55
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Karakteristik Responden	57
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.1.5	Karakteristik Responden didasarkan penghasilan Per bulan.....	60
4.2.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	61
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.2.2.1	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Layanan (X₁)	62
4.2.2.2	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X₂)	63
4.2.2.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Atas Store Atmosphere (X₃)	63
4.2.2.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Atas Keputusan Pembelian (Y)	64
4.3	Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	65
4.3.1	Hasil Uji Instrumen	65
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas	65
4.3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	66
4.3.2	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68
4.3.4	Hasil Uji t	69
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Kartal Cafe Driyorejo Gresik	71
4.4.2	Pengaruh Harga terhadap kepuasan Pembelian Kartal Cafe Driyorejo Gresik	72
4.4.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian Kartal Cafe Driyorejo Gresik	73
BAB V	75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran	75
5.3	Keterbatasan	77
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2. 2 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Saat Ini	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata – Rata per Bulan	60
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	61
Tabel 4. 7 Kategori Nilai Rata – Rata	61
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Layanan	62
Tabel 4. 9 Distribusi Responden Atas Variabel Harga	63
Tabel 4. 10 Distribusi Responden Atas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	63
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Model Analisis.....	41
Gambar 4. 1 Kurva Distribusi Uji t.....	70
Gambar 4. 2 Kurva Distribusi Uji t.....	70
Gambar 4. 3 Kurva Distribusi Uji t.....	71

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan dalam melakukan penyelidikan dari dampak kualitas layanan, harga serta store atmosfer pada putusan dari pembelian di kartal kafe. Metode pada penelitian ini yaitu kuantitatif Serta memakai kuesioner sebagai alat mengumpul data. Jumlah informan pada penelitian ini 102 Informa. Proses mengambil sample dilaksanakan berdasarkan Non Probability yaitu Purposive sampling. Kriteria Inklusi yaitu pelanggan laki-laki serta perempuan dengan minimal usia 17 tahun serta pernah melakukan kunjungan juga pembelian di kartal kafe. Analisa data dipakai yaitu regresi linier multi pel. Hasil dari penelitian mengungkapkan jika kualitas dari layanan memiliki dampak yang positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian, harga memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian, store atmosfer memiliki dampak yang positif juga signifikan pada keputusan pembelian di Kartal kafe.

Kata kunci: **Kualitas Layanan, Harga, *Store Atmosphere*, Keputusan Pembelian**

ABSTRACT

This research aims to investigate the impact of service quality, price and store atmosphere on purchasing decisions at Kartal Cafe. The method in this research is quantitative and uses a questionnaire as a data collection tool. The number of informants in this study was 102 informants. The process of taking samples is carried out based on Non Probability, namely Purposive sampling. Inclusion criteria are male and female customers with a minimum age of 17 years and who have visited and purchased at Kartal Cafe. The data analysis used is multiple linear regression. The results of the research reveal that the quality of service has a positive and significant impact on purchasing decisions, price has a positive and significant impact on purchasing decisions, store atmosphere has a positive and significant impact on purchasing decisions at Kartal Café.

Keywords: Service Quality, Price, Store Atmosphere, Purchasing Decisions