

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Sehari Sekopi Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

FAIZATUL AZIMAH

NPM : 18 420 037

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

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Faizatul Azimah

NPM : 18420037

Alamat : Wates Kedensari Rt 05 Rw 02 Tanggulangin Sidoarjo

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Sehari Sekopi Sidoarjo)”** bukan merupakan plagiasi atau 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, 3 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Faizatul Azimah

SKRIPSI

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen *cafe* Sehari Sekopi Sidoarjo)

Diajukan oleh:

FAIZATUL AZIMAH

NPM: 18420037

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


ATTY ERDIANA, SE.,M.Ak.

Tanggal, 12 Januari 2022

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. KRISTININGSIH, SE.,M.Si.

Tanggal, 12 Januari 2022

SKRIPSI

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen *cafe* Sehari Sekopi Sidoarjo)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FAIZATUL AZIMAH

NPM: 18420037

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

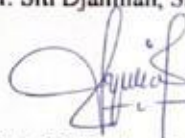


Atty Erdiana, SE.,M.Ak.

Anggota Dewan Penguji lain



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.



Ni Ketut Yulia Agustin, SE.MM.

.....
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 2-2-2022



Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere*, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Sehari Sekopi Sidoarjo)” ini dapat diselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini banyak hal yang dapat diperoleh bagi penulis, diantaranya dapat melatih kesabaran dalam menghadapi segala kesulitan selama pembuatan skripsi, melatih kemampuan dan mengembangkan pikiran serta mengemukakan pendapat sistematis dan bersifat ilmiah. Juga dapat mengetahui tentang teori dan aplikasi dari penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk dan sarana dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. 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. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec Redy Eko Hari Suprpto,MM, selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Atty Erdiana, SE, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
8. Ayah, Ibu, Kakak, dan Saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
9. Teman-teman tercinta yaitu Anin, Yuka, Tomi, Riko, Oci, Ariska, dan Vania, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama perkuliahan ini.
10. Sahabat terbaik yaitu Resto, Berliana, Dinda, Nabila, Novi, Adi, Adit, Roby, Habib, Denis yang selalu memberikan dukungan dari awal perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini, kritik dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Terima kasih.

Surabaya, Januari 2022

(Peneliti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....**Error! Bookmark not defined.**

HALAMAN PERSETUJUAN.....**Error! Bookmark not defined.**

KATA PENGANTAR [iv](#)

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL..... xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK 14

ABSTRACT..... 15

BAB I.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1. Latar Belakang Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.2. Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.3. Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.4. Manfaat Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.5. Sistematika Skripsi**Error! Bookmark not defined.**

BAB II.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1. Landasan Teori**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1. Pengertian Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2. Konsep Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**

2.1.3. *Store Atmosphere* (Suasana Toko)....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.1 Indikator *Store Atmosphere***Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.2 Faktor-faktor dalam menciptakan *Store Atmosphere* **Error!
Bookmark not defined.**

2.1.4. Lokasi**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.1. Pemilihan Lokasi**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.2.	Indikator Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.	Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1.	Indikator Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.	Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.	Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.1.	Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.2.	Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.	Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian .	Error! Bookmark not defined.
2.2.3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian...	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Hipotesis dan Model Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1.	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2.	Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Definisi Operasional Variabel <i>Independen</i> (X)	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.1.	<i>Store Atmosphere</i> (X1)	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.2.	Lokasi (X2)	Error! Bookmark not defined.

3.4.1.3.	Kualitas Layanan (X3).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel <i>Dependen</i> (Y) ..	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.1.	Keputusan Pembelian (Y).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Angket (Kuesioner).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Teknik Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.3.1.	Uji Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3.2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Deskriptif Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.1.	<i>Store Atmosphere</i> (X1)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.2.	Lokasi (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.3.	Kualitas Layanan (X3).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.4.	Keputusan Pembelian (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.1.	Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Uji Model	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.1.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.1.	Hasil Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Hasil Pengujian Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Hasil Pengujian Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Simpan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Kategori Jawaban Responden	59
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i>	60
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Lokasi	62
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	43
Gambar 4.1 Gambar <i>cafe</i> Sehari Sekopi	56
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	85
Lampiran 2 Hasil Olah Data dan Tabulasi.....	92
Lampiran 3 t tabel	120

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, lokasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di *cafe* Sehari Sekopi Sidoarjo (Studi Pada Konsumen *cafe* Sehari Sidoarjo). Analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* menggunakan *purposive sampling* dimana pengambilan sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu.

Alat uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian ini berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji koefisien determinasi (R^2). Untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, *store atmosphere* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) di *cafe* Sehari Sekopi Sidoarjo. Sedangkan lokasi (X2) dan kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) di *cafe* Sehari Sekopi Sidoarjo. Dari uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,774 yang artinya 77,4% keputusan pembelian (Y) di *cafe* Sehari Sekopi Sidoarjo dipengaruhi oleh *store atmosphere* (X1), lokasi (X2), dan kualitas layanan (X3), sedangkan sisanya sebesar 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Lokasi, dan Kualitas Layanan, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of store atmosphere, location, and service quality on purchasing decisions at the Sehari Sekopi Cafe in Sidoarjo (Study on Consumers at the Sehari Sekopi cafe Sidoarjo). Data analysis used multiple linear regression method. The research sample was 100 respondents. Sampling is done by non-probability sampling method using purposive sampling where the sampling is determined based on certain considerations.

The test equipment used to test the research instrument is in the form of validity and reliability tests. Hypothesis testing was carried out using the t test and the coefficient of determination (R^2) test. For the analysis technique using multiple linear regression analysis.

Based on the results of research and discussion of existing data, store atmosphere (X1) has no significant effect on purchasing decisions (Y) at Sehari Sekopi Sidoarjo cafe. Meanwhile, location (X2) and service quality (X3) have a significant effect on purchasing decisions (Y) at the Sehari Sekopi Sidoarjo cafe. From the coefficient of determination test (R^2), the result is 0.774, which means that 77.4% of purchasing decisions (Y) at the Sehari Sekopi Sidoarjo cafe are influenced by the store atmosphere (X1), location (X2), and service quality (X3), while the remaining amount is 22.6% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Store Atmosphere, Location, Service Quality, and Purchasing Decisions