

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen di Cafe Kopinan.co Kabupaten Blora)



oleh:

RANI SINTA APRILIA

NIM : 2018020017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK 2022**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pada Konsumen di Café Kopinan.co Kabupaten Blora)

Untuk Memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan oleh:

RANI SINTA APRILIA

NIM : 2018020017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK 2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen di Cafe Kopinan.co Kabupaten Blora)

SKRIPSI

Diajukan oleh:

RANI SINTA APRILIA

NIM : 2018020017

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal 01 Juli 2022

Oleh:

Pembimbing I



(Arif Syafi'ur Rochman, S.ST.,M.MT.)
NIDN. 0729088705

Pembimbing II

(Umar Burhan, S.E.,MM.)
NIDN. 0718058006

Ketua Program Studi Manajemen

(Umar Burhan, S.E.,MM.)
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen di Cafe Kopinan.co Kabupaten Blora)

SKRIPSI

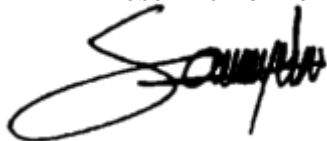
Diajukan oleh:

RANI SINTA APRILIA

NIM : 2018020017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji Pada Tanggal : 22 Juli 2022

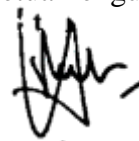
Dosen Pembimbing,



(Arif Syafi'ur Rochman, S.ST.,M.MT.)

NIDN. 0729088705

Ketua Penguji



(Denny Astanto, S.E.,M.M.)

NIDN. 0720107402

Anggota Penguji

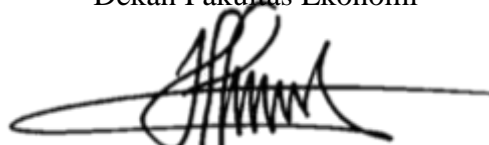


(Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM., HC.)

NIDN. 0723079203

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea., S.E.,M.Si.)

NIDN. 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rani Sinta Aprilia

NIM : 2018020017

Fakultas : Ekonomi

Program : S-1

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Café Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen di Café Kopinan.co Kabupaten Blora)** “ adalah hasil karya sendiri dan bukan “**Duplikasi**” dari hasil karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat hasil karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan.

Apabila ternyata dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur –unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 22 Juli 2022
Yang Menyatakan,

A 5000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '5000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'METRAN ZEMPER'. The serial number 'T00E7AJX889524798' is visible at the bottom.

Rani Sinta Aprilia

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN DI CAFE KOPINAN.CO KABUPATEN
BLORA)**

Rani Sinta Aprilia

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada keputusan pembelian berdasarkan kualitas pelayanan dan suasana cafe di cafe Kopinan.co kabupaten Blora. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di cafe Kopinan.co kabupaten Blora. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan suasana cafe berpengaruh secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di cafe Kopinan.co kabupaten Blora. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana cafe berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di cafe Kopinan.co kabupaten Blora. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 82 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode non- probability sampling dengan metode incidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan dan Suasana cafe secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di cafe Kopinan.co kabupaten Blora. Hal ini dibuktikan dari nilai Fhitung ($83,095 > (3,108)$) dan tingkat signifikan $t < 0,000$ lebih kecil dari alpha $0,005$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CAFE ATMOSPHERE ON
PURCHASING DECISIONS**

**(A CASE STUDY ON CUSTOMERS AT CAFE KOPINAN.CO, BLORA
REGENCY)**

Rani Sinta Aprilia

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This research focuses on customer satisfaction based on service quality and cafe atmosphere at cafe Kopinan.co, Blora regency. This study also aims to analyze the most dominant factor purchasing decisions at cafe Kopinan.co, Blora regency. The problem formula posed in this study is whether the quality of service and cafe atmosphere has a partial and simultaneous effect on purchasing decisions at cafe Kopinan.co, Blora regency. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and cafe atmosphere at cafe Kopinan.co, Blora district. The population used in this study are consumers who make purchases at cafe Kopinan.co, Blora Regency. The Sample used in this study was 82 respondents. The sampling method is done by the non-probability sampling method with incidental sampling method is a technique of determining samples based on chance. Data collection methods used were questionnaire, documentation and interviews. The analytical method used in this study is the instrument test (validity and reliability test), percentage descriptive analysis, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination using SPSS. The results of this study are the Variable Quality of Service and Cafe atmosphere simultaneously affect purchasing decisions at cafe Kopinan.co, Blora regency. This is proven by the value of $F_{count} (83,094) > F_{table}(3,018)$ and the significant level of 0,000 is smaller than alpha 0,05.

Keywords: Service Quality, Cafe Atmosphere, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”** Studi Kasus Pada Konsumen di Cafe Kopinan.co Kabupaten Blora, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi- tingginya kepada terhormat:

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes, selaku Rektor di Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di program studi S1 Ilmu Ekonomi.
2. Bapak Fidaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E.,MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Bapak Arif Syafi'ur Rochman, S.ST.,M.MT. dan Bapak Umar Burhan, S.E.,MM., selaku Dosen Pembimbing di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M Selaku Dosen penguji II yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangsih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-Sahabatku tim solidaritas yang senantiasa setia menemani di kala senang, sedih memberikan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.
9. Kepada Orang tua, Suami dan Keluargaku yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materiil.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 01 Juli 2022

Rani Sinta Aprilia

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Landasan Teori | 8 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 20 |
| 2.4 Hipotesis..... | 22 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian | 24 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 25 |
| 3.3 Indikator Variabel Penelitian | 27 |
| 3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 27 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 31 |

| | |
|---|-------------|
| BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..... | 44 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 44 |
| 4.2 Waktu Penelitian..... | 46 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 46 |
| BAB V PENUTUP..... | 84 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Keterbatasan | 84 |
| 5.3 Saran..... | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | viii |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 1. 1 | Café di Kabupaten Blora..... | 2 |
| Tabel 2. 1 | Jurnal Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| Tabel 3. 1 | Indikator Variabel Penelitian..... | 27 |
| Tabel 3. 2 | Skala Pengukuran Data Kualitas Pelayanan dan Suasana Café..... | 31 |
| Tabel 3. 3 | Uji Auto Korelasi..... | 35 |
| Tabel 4. 1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 46 |
| Tabel 4. 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 47 |
| Tabel 4. 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 48 |
| Tabel 4. 4 | Statistik Deskriptif..... | 49 |
| Tabel 4. 5 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik..... | 50 |
| Tabel 4. 6 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Keandalan..... | 50 |
| Tabel 4. 7 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap..... | 51 |
| Tabel 4. 8 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Jaminan..... | 52 |
| Tabel 4. 9 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kepedulian..... | 52 |
| Tabel 4. 10 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Bagian Depan Toko..... | 53 |
| Tabel 4. 11 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Bagian Dalam Toko..... | 54 |
| Tabel 4. 12 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Tata Letak Toko..... | 54 |
| Tabel 4. 13 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Penataan Produk..... | 55 |
| Tabel 4. 14 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Pengenalan Masalah..... | 56 |
| Tabel 4. 15 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Pencarian Informasi..... | 56 |
| Tabel 4. 16 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Evaluasi Alternative..... | 57 |
| Tabel 4. 17 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Keputusan Membeli..... | 57 |
| Tabel 4. 18 | Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Perilaku Setelah Pembelian..... | 58 |
| Tabel 4. 19 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 60 |
| Tabel 4. 20 | Hasil Uji Validitas Variabel Suasana Cafe..... | 60 |
| Tabel 4. 21 | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian..... | 61 |
| Tabel 4. 22 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| Tabel 4. 23 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 65 |
| Tabel 4. 24 | Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 67 |
| Tabel 4. 25 | Hasil Uji Normalitas..... | 69 |
| Tabel 4. 26 | Hasil Uji Linieritas kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.... | 71 |
| Tabel 4. 27 | Hasil Uji Linieritas suasana café terhadap keputusan pembelian..... | 71 |
| Tabel 4. 28 | Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 73 |
| Tabel 4. 29 | Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)..... | 74 |
| Tabel 4. 30 | Hasil Uji t (Uji Parsial)..... | 77 |
| Tabel 4. 31 | Hasil Uji F (Uji Simultan)..... | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Elemen –Elemen Store Atmosphere | 13 |
| Gambar 2. 2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkah Laku Konsumen..... | 15 |
| Gambar 2. 3 Model Lima Tahap Proses Membeli | 16 |
| Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual Penelitian | 21 |
| Gambar 3. 1 Kurva Uji t | 40 |
| Gambar 3. 2 Kurva Uji F | 42 |
| Gambar 4. 1 Struktur organisasi perusahaan | 45 |
| Gambar 4. 2 Diagram komposisi konsumen berdasarkan jenis kelamin | 47 |
| Gambar 4. 3 Grafik Komposisi Responden Berdasarkan Usia..... | 48 |
| Gambar 4. 4 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Pekerjaan | 49 |
| Gambar 4. 5 Durbin Watson | 65 |
| Gambar 4. 6 Grafik P-Plot Dependent Variabel : Keputusan Pembelian..... | 67 |
| Gambar 4. 7 Histogram Dependent Variabel : Keputusan Pembelian | 69 |
| Gambar 4. 8 Grafik P-P Plot Regression Standardized Residul Dependent Variabel : Keputusan Pembelian..... | 70 |
| Gambar 4. 9 Grafik Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 78 |
| Gambar 4. 10 Grafik Uji t Suasana Cafe Terhadap Keputusan Pembelian..... | 79 |
| Gambar 4. 11 Gambar Grafik Uji F | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS

Lampiran 4 : Tabel t

Lampiran 5 : Tabel f

Lampiran 6 : r Tabel Uji Validitas

Lampiran 7 : Tabel Durbin-Watson (DW) 0,05

Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 9 : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 10: Transkrip Dokumentasi Foto Penelitian

Lampiran 11 : Kartu Bimbingan