

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFÉ
MATCHBOX TOO COFFEE & FRIENDS SURABAYA**



Oleh :

DORA YUANA

NPM: 14.1.02.09314

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFÉ
MATCHBOX TOO COFFEE & FRIENDS SURABAYA**



Oleh :

DORA YUANA

NPM: 14.1.02.09317

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFÉ
MATCHBOX TOO COFFEE & FRIENDS SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

DORA YUANA

NPM: 14.1.02.09317

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA)
SURABAYA
2018**

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFÉ
MATCHBOX TOO COFFEE & FRIENDS SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

DORA YUANA

NPM: 14.1.02.09317

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 6 Oktober 2018

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Winarningsih, S.H., M.M.
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dra. Aniek Wahyuati, M.M.


Dra. Triyonowati, M.Si.



Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DORA YUANA

NPM : 14.1.02.09317

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE
MATCHBOX TOO COFFEE & FRIEND SURABAYA**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 6 Oktober 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 6 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



Dora Yuana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dora Yuana
NPM : 14.1.02.09317
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 1 Januari 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 (Empat) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Lingkar Lapadde No 149 Parepare
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Purnadi
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Lingkar Lapadde No 149 Parepare/
085236015090
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 3 Parepare tahun 2008.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 10 Parepare tahun 2011.
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Parepare tahun 2014.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Dora Yuana

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat tuhan yang maha esa, karena atas hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MATCHBOX TOO COFFEE & FRIENDS SURABAYA”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian ini, shalawat serta salam saya junjungkan kepada Rasulullah SAW.
2. Dr. Nur Fajrih Asyik, SE., M.Si., AK, CA selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Triyonowati, M.Si. Selaku ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
4. Aniek Wahyuati, Dra. M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.

5. Dian Palupi, S.E.,M.S.M selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
6. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada Manager dan karyawan café Matchbox yang telah memberikan izin dan banyak membantu penulis
8. Kepada kedua orangtua saya yaitu Purnadi dan Katokah yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi.
9. Kepada adik-adik tercinta Deny Ramadhan, Dian Putriana, Reva Agustin serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
10. Kepada Sedy Rahmat Fahrevi, Viona puspa candra, Yasmin Sarah dan mas Inno yang telah banyak memberikan ide, motivasi, saran serta meluangkan waktunya.
11. Teman seperjuangan saya Rama akbar, Andi setiawan, Yogi armin saputra dan Selvi Damayanti yang senantiasa memberikan bantuan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman SM-10 angkatan 2014, Fintya, Okky, Fitri, Azizah, Andini, Vivi, Mufid, Dwiki, Umar, Jamal, Rani, Ricky dan yang lainnya yang

bersama-sama berjuang menyelesaikan perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

13. Teman-Teman Paduan Suara Stiesia serta Customs Center Stiesia yang telah bersama-sama belajar dalam berorganisasi sehingga memberikan saya begitu banyak ilmu, pengalaman dan inspirasi selama ini.

14. Sahabat saya yang jauh disana Nur hasnah sari, Andi Ratri Suwandini, Ulfa Natazsyah, Suci Chantika, Nurfajri hasbullah, Rezki Yusuf dan Fitriani yang selalu memberikan ide, motivasi, doa serta bantuan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Teman seperantauan, bugis geng : Nur ilma, kak Wenny, Yudi Dharmawan, Chyntia kurniawan, Fadli, kak iwan, kak didin dan kak dika yang menjadi tempat keluh kesah selama 4 tahun disurabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 31 Agustus 2018

Dora Yuana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PENYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Pemasaran	9
1. Devinisi Pemasaran	9
2. Proses Pemasaran	9

3. Konsep Pemasaran.....	10
4. Bauran Pemasaran.....	11
2.1.2 Harga.....	12
1. Metode Penetapan Harga.....	12
2. Faktor Penetapan Harga.....	13
3. Peranan Harga.....	15
4. Indikator Harga.....	16
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	17
1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	17
2. Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i>	17
3. Indikator <i>Store Atmosphere</i>	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	23
3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	25
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	29
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	29
2. Struktur Keputusan Pembelian.....	29
4. Indikator Keputusan Pembelian.....	30
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2 Rerangka Konseptual.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	30

BAB 3 METODA PENELITIAN..

3.1 Jenis Penelitian, Gambaran dari Populasi Penelitian	36
3.1.1 Jenis Penelitian.....	36
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	36
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	37
3.2.2 Teknik Sampling.....	37

3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Jenis Data	38
3.3.2 Sumber Data	38
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.4.1. Variabel	39
3.4.2. Devinisi Operasional Variabel	40
3.5 Teknis Analisis Data	42
3.5.1. Analisis Deskriptif	42
3.5.2. Uji Instrumen	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reabilitas	43
3.5.3 Analisis Linier Berganda	44
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	45
1. Uji Normalitas	45
2. Uji Multikolinieritas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.5 Uji F	46
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	47
3.5.8 Pengujian Hipotesis	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
1. Profil Perusahaan	49
2. Visi dan Misi Perusahaan	50
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	50
1. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin	51
2. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia	52
3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan	52
4.2.2 Deskriptif Hasil Penelitian	53

1. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Harga	54
2. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan <i>Store Atmosphere</i>	55
3. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan	56
4. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Keputusan Pembelian	56
4.3 Analisis Data	58
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reabilitas	59
4.3.2 Analisis Linear Berganda	59
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	61
1. Normalitas	61
2. Multikolinearitas	62
3. Heteroskedastisitas	63
4.3.4 Model (Uji F)	64
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	65
4.3.7 Uji Hipotesis (Uji t)	67
4.3 Pembahasan	68
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Simpulan	70
5.2 Keterbatasan	72
5.3 Saran	72
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Responden Menurut Usia	51
2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	52
3. Karakteristik Responden Menurut Profesi	52
4. Kelas Interval	54
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	54
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i>	55
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	56
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	56
9. Hasil Uji Validitas	58
10. Hasil Uji Reabilitas	59
11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
12. Hasil Uji Normalitas	61
13. Hasil Uji Multikolinearitas	62
14. Hasil Uji F	64
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	65
16. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	33
2. Grafik Uji Normalitas Data	62
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

