

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ATMOSFER* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CAFE OK GO KITCHEN***



**Oleh:**

**FERDY ZULFIAN RAHMAT**

**NPM: 12.1.02.05409**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ATMOSFER* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CAFE OK GO KITCHEN***

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**



**Oleh:**

**FERDY ZULFIAN RAHMAT**

**NPM: 12.1.02.05409**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ATMOSFER* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
*CAFE OK GO KITCHEN***

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**FERDY ZULFIAN RAHMAT  
NPM : 12.1.02.05409**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 20 Mei 2017**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Drs. Bambang Hadi Santoso, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.**

**2. Drs. Ec. Mashariono, M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.**

**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FERDY ZULFIAN RAHMAT

N.P.M. : 12.1.02.05409

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ATMOSFER* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CAFE OK GO KITCHEN* dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Mei 2017, 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 hari 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, 20 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,



FERDY ZULFIAN RAHMAT

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ferdy Zulfian Rahmat  
NPM : 12.1.02.05409  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Februari 1993  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anakke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Perumahan Taman Pondok Jati Blok X-06  
RT 22 RW 04, Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sugito  
Alamat Rumah/Telepon : Perumahan Taman Pondok Jati Blok X-06  
RT 22 RW 04, Sidoarjo  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedungturi II Sidoarjo tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMP YPM Taman Sidoarjo tahun 2009
3. Tamat SLTA di SMA Bhayangkari 1 Surabaya tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESA	Surabaya	I-X	2012-2017	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ferdy Zulfian Rahmat

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ATMOSFER* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CAFE OK GO KITCHEN*”**dengan baik.

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

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulisan menyampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

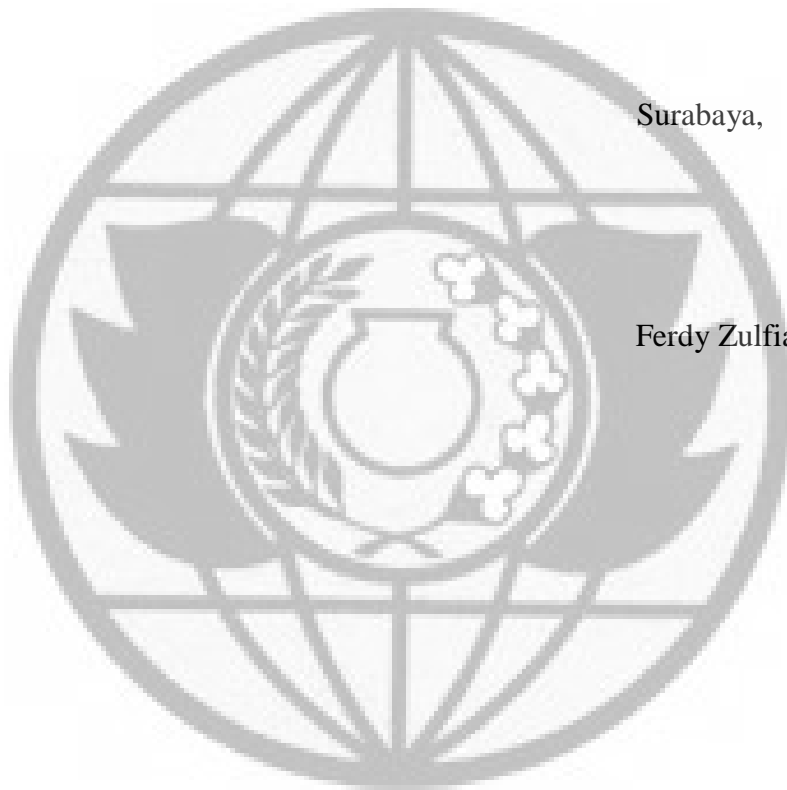
1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan sepenuh hati membing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama saya kuliah.
6. Kepada kedua orang tua saya bernama Sugito dan Susiani yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempu pendidikan baik secara moral maupun materil, serta kepada kakak saya Erwin May Afandi, adik saya Aulia Rahma Sugito, dan Nenek saya ibu Asmah yang selalu member motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
7. Untuk orang yang tersayang atau bisa di katakan pacar, terimakasih Diva Trifindaardy Palupi atas semua waktu dan dukungannya secara batin maupun moral, terimakasih sudah kasi semangat yang begitu super sekali buat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat dan saudara Chunul Chitam, Iwan Faruk, Yunus Fani, Ghozali, Antoni Prasetya, Yayah Surya Prawira. Terimakasih telah memberikan banyak pelajaran yang berarti selama saya berkuliah di kampus.
9. Teman – teman senangkatan tahun 2012 SM3 Afif, Reclly, Anggie, Romi, Novandi, Aries, Bimo, Okky, Joya, Eldora, Zeldy dan lainnya yang selalu bersama – sama selama belajar di STIESIA Surabaya.
10. Mananjer dan Staf cafe *OK GO KITCHEN* Sidoarjo yang memberikan ijin dan riset serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memebrikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memeberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, Mei 2017

Ferdy Zulfian Rahmat





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
INTISARI .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS</b> .....	8
2.1 TinjauanTeoritis .....	8
2.1.1 Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Unsur-Unsur Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	10
2.1.4 <i>Atmosfer</i> .....	11
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	12

2.1.6	Proses Keputusan Pembelian .....	13
2.1.7	Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.8	Elemen Program Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.9	Atribut- Atribut Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.10	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2	Rerangka Pemikiran .....	23
2.3	Model Konseptual .....	24
2.4	Perumusan Hipotesis .....	24
<b>BAB 3:</b>	<b>METODA PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	26
3.1.1	Jenis Penelitian .....	26
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	26
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.1	Sumber Data .....	27
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	29
3.4.1	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.5	Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	34
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	34
3.5.3	Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	36
3.5.4	Pengujian Hipotesis .....	37

<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	42
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	46
4.2 Analisis Data .....	53
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.2.3 Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	63
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	65
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	74
4.3.2 Pengaruh <i>Atmosfer</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian.....	76
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.3.5 Pengaruh <i>Atmosfer</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Pelanggan .....	78
4.3.7 Pengaruh <i>Atmosfer</i> terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan.....	79

<b>BAB 5: PENUTUP</b> .....	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran.....	82
JADWAL PENELITIAN .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	88



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	21
2. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin Responden .....	43
3. Karakteristik Menurut Usia Responden .....	44
4. Karakteristik Menurut Pekerja .....	44
5. Karakteristik Responden Penggunaan Lebih Dari 3 Kali .....	45
6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kualitas Layanan .....	47
7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas <i>Atmosfer</i> ..	49
8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pelanggan .....	50
9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Respoden Atas Keputusan Pembelian .....	52
10. Hasil Uji Validitas .....	54
11. Hasil Uji Reliabilitas .....	55
12. Hasil Uji Normalitas Model 1 .....	57
13. Hasil Uji Normalitas Model 2 .....	58
14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
15. Hasil Uji Kelayakan Model 1 .....	63
16. Hasil Uji Kelayakan Model 2.....	64
17. Koefisien Determinasi Model 1 .....	68

18. Koefisien Determinasi Model 2 .....	68
19. Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	69
20. Analisis Regresi Pengaruh <i>Atmosfer</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
21. Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian.....	70
22. Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	71
23. Analisis Regresi Pengaruh <i>Atmosfer</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Proses Keputusan Pembelian.....	13
2 Rerangka Pemikiran .....	23
3 Model Konseptual .....	24
4 Diagram Jalur .....	37
5 Grafik Uji Normalitas Data Model 1.....	59
6 Grafik Uji Normalitas Data Model 2.....	59
7 Grafik Scatterplot Model 1.....	60
8 Grafik Scatterplot Model.....	62
9 Analisis Jalur .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
  2. Tabulasi Hasil Kuesioner
  3. Tabulasi Frekuensi Data
  4. Uji Validitas dan Reabilitas
  5. Hasil Regresi
  6. Hasil uji Kolmogorov Smirnov
  7. Surat Tugas Skripsi
  8. Kartu Konsultasi Bimbingan
  9. Surat pengantar Ijin Riset
  10. Surat Keterangan Selesai Riset
  11. Sertifikat Seminar Ekuitas
- 