

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *CAFE KOPISAE***



Oleh:

DWI PUTRA HENDRO ARIANTO

NPM: 16.1.02.10414

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *CAFE KOPISAE***

**Skripsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Diajukan Oleh:

DWI PUTRA HENDRO ARIANTO

NPM: 16.1.02.10414

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA CAFE KOPISAE**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DWI PUTRA HENDRO ARIANTO
NPM : 16.1.02.10414

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Mei 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.

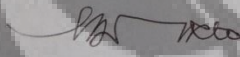
2. Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M.

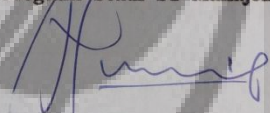
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWI PUTRA HENDRO ARIANTO

NPM : 16.1.02.10414

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *CAFE KOPISAE* dan diajukan pada tanggal 14 Mei 2020, 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 kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, 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, 14 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



Dwi Putra Hendro Arianto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dwi Putra Hendro Arianto
NPM : 16.1.02.10414
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 November 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Jl. Cendrawasih BY.24 RT.81 RW.09 Wisma
Tropodo, Waru, Sidoarjo
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Sutanto
Alamat Rumah : Jl. Cendrawasih BY. 24 RT.81 RW.09 Wisma
Tropodo, Waru, Sidoarjo
Alamat Kantor: : Jl. A Yani 242-244, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tropodo 1 Sidoarjo
2. Tamat SLTP di SMP Negri 2 Waru
3. Tamat SLTA di SMA Hangtuh 2 Sidoarjo
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Dwi Putra Hendro Arianto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *CAFE KOPISAE*”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
4. Bapak Dr. Ir. R Budhi Satrio, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk dengan sabar serta tegas untuk terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Kepada kedua orang tua, Bapak (Sutanto) dan Ibu (Naniek Kustyarini) untuk kasih sayang dan doa tulus yang tiada henti serta dukungan moral maupun material yang tidak ternilai harganya.
7. Kakak tercinta, Arinta Woro Kinanti yang selalu menghibur, memberi semangat dan mendukung saat penulis merasa putus asa. Terima kasih mbakku.
8. Kepada Manajer Cafe Kopisae yang telah membantu penulisan untuk memperoleh data penelitian.
9. Teman-teman SM-2 tahun 2016 yang selalu bersama-sama belajar dan memberi kesan selama perkuliahan.
10. Anggota Resimen Mahasiswa (MENWA) Satuan.809 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang juga telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi.
11. Kepada teman terbaik saya Brili, Sweto, Huda, Yoni, Amar, Albriyan, Satria, Iputu, Amin, Rudi, Yusuf, Tiyok, Avista, Misnatun, Arian, Selly, Vahira yang selalu bersama dalam suka maupun duka, saling berbagi ilmu, dan memberi semangat selama menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca

untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 13 April 2020

Dwi Putra Hendro Arianto



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Store Atmosphere	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.4.1 Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Regresi linier berganda	Error! Bookmark not defined.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 : PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	defined.
4.3 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
	defined.
4.3.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda....	Error! Bookmark not defined.
	not defined.
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	
.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	
.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.4.5 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian	
.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 : PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

1. Skala <i>likert</i>	43
2. Karakteristik Responden Menurut Berdasarkan Kelamin	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	55
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	56
6. Kelas Interval	57
7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk.....	58
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	59
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi.....	60
11. Tanggapan Responden terhadap Variabel Store Atmosphere.....	61
12. Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	62
13. Hasil Uji Validitas.....	63
14. Hasil Uji Realibilitas	64
15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
16. Hasil Uji Normalitas	67
17. Hasil Uji Multikolinieritas	68
18. Hasil Uji F.....	70
19. Hasil Koefisien Determinasi Berganda.....	71
20. Hasil Uji t.....	72



DAFTAR GAMBAR

1. Model Lima Tahap Proses Pengambilan Keputusan	26
2. Rerangka Konseptual	35
3. Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik P Plot.....	67
4. Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	85
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	90
3. Hasil Output SPSS	92



