

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI ZAMANDULU.CAFE SURABAYA**



Oleh:

JANITRA DWI SABRINA

NPM: 21.1.02.80193

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI ZAMANDULU.*CAFE* SURABAYA**



Oleh:

JANITRA DWI SABRINA

NPM: 21.1.02.80193

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI ZAMANDULU.CAFE SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Management
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Pemasaran**

**Diajukan Oleh:
JANITRA DWI SABRINA
NPM: 21.1.02.80193**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2025**

**PENGARUH VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI ZAMANDULU.CAFE SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

JANITRA DWI SABRINA

NPM 21.1.02.80193

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 16 Agustus 2025**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.

2. Rika Rahayu, S.M., M.B.A.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1

Manajemen

Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Prof. Dr. Suwitho, M.Si.



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **JANITRA DWI SABRINA**

N.P.M : **21.1.02.80193**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ZAMANDULU.CAFE SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Agustus 2025, adalah hasil kerja saya. Dengan ini saya menyangkan 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, 16 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



JANITRA DWI SABRINA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Janitra Dwi Sabrina
NPM : 21.1.02.80193
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Januari 2003
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2
Alamat Rumah : Jl. Peneleh IX No 16
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Yuniar Irfan
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Peneleh IX No16
Alamat Kantor/Telepon : Gading Indah Utara 8/20
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : SDN Tanah Kali Kedinding IV
2. Tamat SLTP : SMP YP 17 Surabaya
3. Tamat SLTA : SMA Giki 2 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2021-2025	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	



Dibuat dengan sebenarnya

Janitra Dwi Sabrina

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa membimbing kita dalam dan memberikan contoh akhlakul kharimah bagi seluruh umat muslim di penjuru dunia. Serta dukungan dan doa kedua orang tua, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH VARIASI PRODUK, *STORE ATMOSPHERE*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ZAMANDULU.CAFE SURABAYA”**

Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan guna untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa doa, bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan kerendahan hati atas segala bantuan-bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suhermin, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar dalam memberikan viii pengarahan, motivasi serta saran-saran kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Dewi Mariyam, S.E., M.M. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak/Ibu dosen beserta jajaran staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.

6. Kepada kedua orang tua penulis yang tercinta Bapak Yuniar Irfan dan Ibu Sumarsih terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan kebutuhan penulis, mendidik, membimbing serta menjaga penulis dengan sepenuh hati kasih sayang yang tulus, motivasi serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah demi masa depan. Terimakasih untuk selalu ada disisi penulis hingga memperoleh gelar Sarjana.
7. Kepada kakak tercinta Wahyuni Eka Safitri S.H terimakasih atas motivasi yang di berikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, tetapi tidak bisa saya sebutkan namanya terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
9. Terimakasih teruntuk Cindy Kartika Putri yang telah memberi motivasi dan semangat kepada penulis serta selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dalam pengerjaan skripsi.
10. Semua teman angkatan 2021 yang terutama “DOBI FAMILY” terima kasih banyak penulis ucapkan yang telah berbagi ilmu dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
11. Kepada penulis Janitra Dwi Sabrina terima kasih telah kuat sampai detik ini yang mampu mengendalikan diri yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada.
12. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada bapak dan ibu, saudara dan teman-teman yang terlibat dalam penyusunan skripsi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala keterbatasannya, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Penulis menggharapkan masukan berupa kritik maupun saran dari semua pihak untuk memperbaiki kesalahan dalam penelitian ini.

Surabaya, 16 Agustus 2025



JANITRA DWI SABRINA



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	<i>xviii</i>
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Keputusan Pembelian	11
2.1.2 Variasi Produk	12
1. Pengertian Variasi Produk	12
2. Indikator Variasi Produk	13
2.1.3 <i>Store atmosphere</i>	15
1. Pengertian Store Atmosphere	15
2. Indikator <i>Store atmosphere</i>	15

2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.4.1 Pengaruh variasi produk terhadap Keputusan pembelian	26
2.4.2 Pengaruh <i>Store atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Gambar dari Populasi (Objek) Penelitian	28
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	29
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Kuesioner.....	31
3.3.2 Studi Pustaka	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 Definisi Variabel.....	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Uji Instrumen Data Penelitian.....	35
3.5.1 Uji Validitas	36
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Statistik Deskriptif	37
3.6.2 Uji Regresi Linear Berganda	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.4 Uji Kelayakan Model	40
3.6.5 Pengujian Hipotesis	42

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	44
4.3 Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	46
4.3.2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
4.3.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.3.4 Hasil Uji Kelayakan Model	59
4.3.5 Uji Hipotesis (Uji t)	60
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
4.4.2 Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Kualitas Pelayanan	64
4.4.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Uji Validitas	40
2. Hasil Uji Reliabilitas	41
3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	42
4. Distribusi Frekuensi Usia Respoden	42
5. Kelas Interval	42
6. Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Variasi Produk	45
7. Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Store Atmosphere</i>	46
8. Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	47
9. Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian	48
10. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
11. Hasil Uji Normalitas.....	50
12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
14. Hasil Uji F.....	53
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	54
16. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Konsumsi Kopi di Indonesia	3
2. Kerangka Pemikiran.....	23
3. Hasil Uji Normalitas	50
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	69
2. Tabulasi Data	73
3. Uji Validitas Variabel X1	93
4. Uji Validitas Variabel X2	94
5. Uji Validitas Variabel X3	95
6. Uji Validitas Variabel Y	96
7. Uji Reliabilitas.....	97
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
9. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	99
10. Analisis Tanggapan Responden	100
11. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
12. Uji Normalitas	108
13. Uji Multikolinearitas.....	109
14. Uji Heteroskedastisitas	110
15. Uji F.....	111
16. Uji Koefisien Determinasi R^2	112
17. Uji Parsial (Uji T).....	113
18. Surat Tugas	114
19. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	115
20. Surat Ijin Riset	117
21. Surat Pernyataan Zaman dulu.cafe	118
22. Sertifikat Seminar Hasil Penelitin	119
23. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	120