

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI *COFFEE SHOP* SAMATA HOUSE SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

KEVIN ADI KURNIAWAN
19012010321/FEB/EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI *COFFEE SHOP* SAMATA HOUSE SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**KEVIN ADI KURNIAWAN
19012010321/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COFFE SHOP SAMATA HOUSE
SURABAYA**

Disusun Oleh:

KEVIN ADI KURNIAWAN
19012010321/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 15 September 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si
NIP. 196901132021212003


Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NPT. 380121002881

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

19 SEP 2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Kevin adi kurniawan
NPM : 19012010321
NIK : 3578032605010001
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Mei 2001
Alamat : Jl raya rungkut kidul No. 65
Judul Artikel : Pengaruh *Store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di coffe shop Samata House Surabaya

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 15 september 2023

Yang Menyatakan



Kevin adi kurniawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kelimpahan Rahmat dan Karunia-nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan pembelian *Coffee Shop* Samata House Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan penyusunan skripsi ini untuk memnuhi sebgian syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) bagi mahasiswa program S-1 di program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga mendapat bantuan dari berbagai pihak baik seara moril maupun secara materil. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hari dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan banyajk terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing utama penulis untuk penyusunan skripsi.
5. Orang tua, kakak, beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi
6. Indah Miftah yang selalu mendukung, menemani, mensupport, dan memberi arahan dari awal sampai selesai.
7. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi penelitian ini sangat diharapkan. Besar harapan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang lain

Surabaya, 15 september 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 <i>Store Atmosphere</i>	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Keputusan Pembelian.....	23
2.3 Hubungan Antar variabel	35

2.3.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	35
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	36
2.4	Kerangka Konseptual.....	37
2.5	Hipotesis.....	38
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.1.1	Variabel Independen (Bebas).....	39
3.1.2	Variabel Dependen (Terikat).....	42
3.1.3	Pengukuran Variabel.....	43
3.2	Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Ukuran Sampel.....	45
3.3	Teknik pengumpulan data	46
3.3.1	Jenis data	46
3.3.2	Sumber data.....	46
3.3.3	Metode pengumpulan data	47
3.4	Uji Validitas dan Realibilitas.....	47
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	48
3.5.1	Teknik Analisis Data.....	48

3.5.2	Model Indikator Reflektif dan Formatif.....	49
3.5.3	Cara Kerja PLS	52
3.5.4	Langkah-Langkah PLS.....	52
3.5.5	Asumsi PLS.....	59
3.5.6	Ukuran Sampel.....	59
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Profil Perusahaan.....	60
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	61
4.2.2	Deskripsi Hasil Variabel	62
4.3	Interpretasi Hasil Olah Data PLS	69
4.3.1	First Order (Model Pengukuran Dimensi dengan indikator dan variabel dengan Indikator pada Pengukuran Outer Model)	69
4.3.2	Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	73
4.3.3	Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung).....	75
4.4	Pembahasan	76
4.4.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian	76
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	77
BAB V	79

KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Indonesia Tahun 2016-2021.....	2
Gambar 1. 2 Produksi Kopi Perkebunan Rakyat di Indonesia.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	38
Gambar 3. 1 Principal Factor (Reflective) Model.....	50
Gambar 3. 2 Diagram Jalur Partial Least Square	54
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Produk Samata House (Maret 2021 - Desember 2022)	7
Tabel 1. 2 Pra Survey	9
Tabel 3. 1 Indeks Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden.....	61
Tabel 4. 2 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai <i>Store Atmosphere</i>	62
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4. 5 Outer Loadings.....	69
Tabel 4. 6 Cross Loadings.....	70
Tabel 4. 7 Construct Reliability and Validity	71
Tabel 4. 8 Latent Variable Correlations	72
Tabel 4. 9 R Square	73
Tabel 4. 10 Uji Kausalitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	91

ABSTRAK

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *COFFEE SHOP* SAMATA HOUSE SURABAYA

OLEH:

**KEVIN ADI KURNIAWAN
19012010321/FEB/EM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Coffee Shop Samata House Surabaya. Populasi penelitian ini adalah konsumen produk Coffee Shop Samata House Surabaya. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif dengan mengambil sampel sejumlah 91 responden dan menyebarkan kuesioner di Kota Surabaya dengan bantuan Google Forms. Teknik pengumpulan sampel memakai non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Sampel terdiri atas responden yang berdomisili di sekitar Kota Surabaya, berusia 17 tahun ke atas, pembeli dan pengguna produk Coffee Shop samata House. Data yang diambil dari responden adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan uji validitas, uji reabilitas, serta uji hipotesis. Berdasarkan hasil olah data dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa keputusan pembelian produk Coffee Shop Samata House dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan.

Kata kunci: *Store Atmosphere*; Kualitas Pelayanan; Keputusan Pembelian.