

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA STREET BOBA CABANG
JALAN TUNJUNGAN SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

MARIA VANESSA LAURITA

19110056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2022

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA STREET BOBA CABANG
JALAN TUNJUNGAN SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH :
MARIA VANESSA LAURITA
19110056**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2022

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA STREET BOBA CABANG JALAN
TUNJUNGAN SURABAYA
SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

MARIA VANESSA LAURITA

19110033

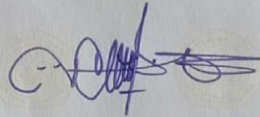
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maria Vanessa Laurita
NPM : 19110056
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya

Pembimbing

Tanggal: 20 Desember 2022



(Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal: 20 Desember 2022



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA STREET BOBA CABANG JALAN TUNJUNGAN SURABAYA

Skrripsi yang ditulis oleh Maria Vanessa Laurita dengan
NPM 19110056 telah diuji pada hari Senin , 2 Januari 2023

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

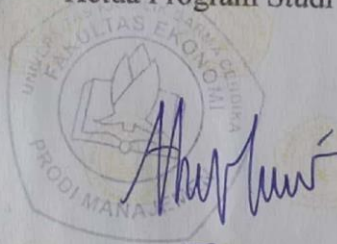
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA STREET BOBA CABANG JALAN TUNJUNGAN SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Darma Cendika Jurusan Manajemen
Pemasaran

Pada Hari Senin, Tanggal 2 Januari
2023

Disusun Oleh :

Nama : Maria Vanessa Laurita

NPM : 19110056

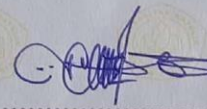
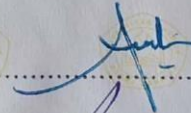
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Ketua : Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Anggota : 1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M.

2. Citra Anggraini Tresyanto, S. E. M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Vanessa Laurita

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Delta Sari Indah BN -01 Waru, Sidoarjo

No. Identitas :

Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan secara umum maupun sebagian dalam bentuk jurnal atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum. Apabila dikemudian hari terbukti ada ketidaksesuaian dan saya melakukan tindakan menyalin atau meniru karya tulis orang lain, saya bersedia menerima teguran berupa sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Cendika, termasuk pencabutan gelar sarjana.

Surabaya, 13 Januari 2023

Hormat Saya,


47E0CAKX243603945
Maria Vanessa Laurita

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Segalanya atas berkat dan curahan kasih karunia sehingga tugas akhir skripsi dengan judul "*Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya*" ini bisa diselesaikan dengan baik. Selesaiannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ini, ucapan terima kasih sebesar- besarnya saya ucapkan kepada yang terhormat:

1. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.T.D. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika atas dukungan yang diberikan.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah membimbing peneliti, baik di perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
3. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Citra Anggraini Tresyanto, S. E. M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi banyak masukan kepada peneliti selama penulisan skripsi.
5. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing peneliti selama 3,5 tahun ini.
6. Alm Papi, Mami dan Kak Nicky tercinta atas segala dukungan dan doanya
7. Sahabat-sahabat dan rekan seperjuangan, terutama Elizabeth Marcia, Maria Gracelina, Puspo Yudo Margo, Margaretha Agustina, Guibertus Nicolas, Melita Dawung dan Valencia
8. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Meski telah berusaha semaksimal mungkin dalam pembuatan proposal skripsi ini, tentu masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh



karenaitu diharapkan saran dan kritik membangun dari semua pihak. Semoga karya ini bisa bermanfaat bagi banyak orang.

Surabaya, 9 Desember 2022

Peneliti



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya jaman bahwa terjadinya perubahan gaya hidup masyarakat khususnya kota Surabaya yang paling utama munculnya sebuah konsep *Cafe* kota Surabaya begitu menarik dan didukung variasi produk unik menjadikan tempat paling digemari oleh masyarakat. Tentu saja *Cafe* menjadi salah satu pilihan sering dikunjungi oleh masyarakat karena sebagai tempat paling sering dibutuhkan masyarakat ditengah kesibukan begitu padat dapat melepaskan penat yang dapat menyegarkan suasana kembali dengan berkumpul bersama keluarga dan teman.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode penyebaran kuesioner secara daring melalui Google Formulir. Peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian secara langsung di Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya dengan usia diatas 18 tahun sampai 40 tahun. Data penelitian diolah menggunakan SPSS versi 22.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa semua item pernyataan masing-masing variabel dalam kuesioner dinyatakan valid dengan r hitung $> r$ tabel sebesar 0,1654, semua variabel dinyatakan variabel dengan nilai *cronbac'h alpha* $> 0,70$. Hasil P-P Plot Uji Normalitas bahwa data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal. Hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi dengan nilai tolerance $\geq 0,10$ dan VIF ≤ 10 . Hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi karena tidak ada bentuk pola yang jelas dan adanya sebaran titik- titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah $Y = 3.711 + 0.103 X_1 + 0.128 X_2 + 0.311 X_3$, besarnya pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya. Hasil analisi uji T menunjukkan bahwa 1) *Store Atmosphere* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan t hitung $0,924 < 1,660$ dan signifikansi $0,358 > 0,05$, 2) Kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan t hitung $2,387 > 1,660$ dan signifikikasi $0,019 < 0,05$, 3) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan t hitung $3,539 > 1,660$ dan signfikasi $0,001 < 0,005$.

Kata kunci : *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Along with the development of the era, there have been changes in people's lifestyles, especially the city of Surabaya, the most important being the emergence of a Cafe concept in the city of Surabaya, which is so attractive and supported by unique product variations that it has become the most popular place for the community. Of course the cafe is one of the choices often visited by the community because it is the place most often needed by the community in the midst of busyness so busy it can release fatigue which can refresh the atmosphere again by gathering with family and friends.

This research is a quantitative research with data collection techniques carried out using the method of distributing questionnaires online via Google Forms. Researchers used a purposive sampling method. The sample in this study were consumers who had made purchases directly at Street Boba Branch Jalan Tunjungan Surabaya with ages over 18 to 40 years. The research data was processed using SPSS version 22.

The results of data analysis showed that all statement items for each variable in the questionnaire were declared valid with $r \text{ count} > r \text{ table}$ of 0.1654, all variables were declared variables with a cronbach's alpha value > 0.70 . The results of the P-P Plot Normality Test show that the data used in this study are normally distributed. Multicollinearity test results showed no symptoms of multicollinearity between independent variables in the regression model with tolerance values ≥ 0.10 and $VIF < 10$. Heteroscedasticity test results showed no heteroscedasticity symptoms in the regression model because there was no clear pattern and there was a distribution of dots above and below the number 0 on the Y axis. The results of the multiple linear regression equation in this study are $Y = 3.711 + 0.103 X_1 + 0.128 X_2 + 0.311 X_3$, the magnitude of the influence of Store Atmosphere, Product

Quality and Service Quality on consumer purchasing decisions on Street Boba

Branch Jalan Tunjungan Surabaya. The results of the T test analysis show that 1)

Store atmosphere has no effect on purchasing decisions with $t \text{ count } 0.924 < 1.660$ and significance $0.358 > 0.05$, 2) Product quality has an effect on purchasing decisions with $t \text{ count } 2.387 > 1.660$ and significance $0.019 < 0.05$, 3) Service Quality has an effect on purchasing decisions with $t \text{ count } 3.539 > 1.660$ and a significance of $0.001 < 0.005$.

Key Word : : *Store Atmosphere, Product Quality, Service Quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.4.2.1 Bagi Universitas Katolik Darma Cendika	7
1.4.2.2 Bagi Peneliti	7
1.4.2.3 Bagi Perusahaan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	8
2.1.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	8
2.1.1.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	9
2.1.2 Kualitas Produk	10
2.1.2.1 Diferensiasi Produk	10





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk	11
2.1.3 Kualitas Layanan	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	12



2.1.3.2 Manfaat Kualitas Layanan	12
--	----

DAFTAR ISI

2.1.3.3 Indikator Kualitas Layanan	12
2.1.4 Keputusan Pembelian	13
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	13
2.1.4.2 Tahap Proses Keputusan Pembelian	14
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian	14
2.2 Pengaruh Antar Variabel	15
2.2.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian	15
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.3.1 Putri, <i>et al</i> (2014) Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli <i>Cafe</i> Dan <i>Resto</i> Soekarno Hatta)	17
2.3.2 Sriyanto dan Utami (2016) Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dadone Di Jakarta	18
2.3.3 Yesi (2014) Pengaruh <i>Brand Image</i> , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut Di Kota Padang.	19
2.3.4 Putri dan Manik (2021) Pengaruh Lokasi Dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian Warung Kopi Jaelansky Pamulang	20
2.3.5 Sambara, <i>et al</i> (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3.AM Spot Manado.	21
2.4 Rerangka Pemikiran	22
2.5 Kerangka Konseptual	23
2.6 Hipotesis Penelitian	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Obyek Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	25



3.2.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2.2 Sumber Data.....	26
3.3 Variabel Penelitian	26 xi
3.4 Definisi Operasional Variabel	27

DAFTAR ISI

3.4.1 Definisi Operasi Variabel Bebas	27
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	29
3.5 Populasi Dan Sampel	29
3.5.1 Populasi	29
3.5.2 Sampel	29
3.6 Metode dan Analisa Data	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1.1 Metode Kuisisioner.....	31
3.6.1.2 Teknik Analisa Data	31
3.6.2 Analisa Data Kuantitatif	32
3.6.2.1 Uji Validitas	32
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.3.1 Uji Multikolinerisitas	33
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas	34
3.6.3.3 Uji Normalitas	34
3.6.4 Analisa Regresi Berganda.....	35
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.6.6 Uji t	37

BAB 4 HASIL PENELITIAN..... 38

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2.1 Karakteristik Responden	39
4.2.1.1 Usia	39
4.2.1.2 Pekerjaan	40
4.2.1.3 Intensitas Pembelian Secara Langsung	41
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	42
4.4 Uji Kuesioner	48
4.4.1 Uji Validitas	48
4.4.2 Uji Reliabilitas	49



4.5 Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1 Uji Normalitas	50
4.5.2 Uji Multikolineritas	51
xi	
ii	
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	52

DAFTAR ISI

4.6 Analisis Regresi Berganda	53
4.6.1 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	55
4.6.2 Uji t	55
BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
5.2.1 Bagi Street Boba	60



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Putri, et al (2014)...	17
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Sriyanto dan Utami (2016)	18
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Yesi (2014)	19
Tabel 2.4 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Putri dan Manik (2021)	20
Tabel 2.5 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Sambara, <i>et al</i> (2021) 21	
Tabel 3.1 Kriteria Pemberian Skor	32
Tabel 4.1 Usia Responden	39
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden.....	40
Tabel 4.3 Intensitas Pembelian Responden	41
Tabel 4.4 Rentang Jawaban Kuisisioner	42
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Kuisisioner (X1)	43
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Kuisisioner X2	44
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Kuisisioner X3	46
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Kuisisioner Y.....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas X1, X2, X3 dan Y	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, X3 dan Y	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineritas	52
Tabel 4.12 Hasil Analisa Regresi Berganda	54
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	55



Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji t	56
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Bisnis Minuman <i>Boba</i> Jawa Timur (Surabaya) 2021 ..	2
Gambar 2.1 Bagan Rerangka Pemikiran	22
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Logo Street Boba	39
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas	51
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas (X1)	65
Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas	70
Lampiran 3. Hasil Perhitungan Data Kuesioner	70
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas	79
Lampiran 5. Hasil Uji Multikolineritas	80
Lampiran 6. Hasil Uji Heterokedastisitas	81
Lampiran 7. Hasil Uji Linear Berganda	82
Lampiran 8. Hasil Uji Analisis Koefisien Berganda	83
Lampiran 9. Hasil Uji Analisi T	84